Jobcenter Intern

Jobcenter Region Hannover

Ausgabe/Aktenzeichen 01/2018 - Anlage 1

veröffentlicht am: 22.01.18 aktualisiert am 09.01.2023

Anlage 1 zur Dienstanweisung
Fachaufsicht und fachaufsichtliche Führung im Jobcenter Region Hannover
Verfasser: GB III

Eingangs- und Leistungsbereiche

Inhaltsverzeichnis

1.1. Vorbemerkung 3
1.2 Ausgangssituation Jobcenter Region Hannover 3
1.3 Konkretisierung der Zielsetzung von Fachaufsicht für die Leistungsgewährung SGB II 4
1.4 Durchführung, Bestandteile, Dokumentation und allgemeine sowie individuelle Rückkoppelung 5
1.5 Auswertung / Aufbereitung der Ergebnisse der Einzelprüfungen 7
1.6 Qualitätszirkel Fachaufsicht/DQM Leistungsgewährung 7
1.7 Weiterentwicklung / Anpassung des Konzepts 8
2. Fachaufsicht in der Kundensteuerung im Eingangsbereich / zBuB 8
2.1 Hospitationen am Empfang/ am Bearbeitungsplatz/ im zBuB 8
3. Fachaufsicht in der Leistungssachbearbeitung SGB II 9
3.1 Inhalt, Umfang und Verfahren der Einzelfallprüfungen anhand von Akten 9
3.2 Fachaufsichtstool für die Fallprüfungen 10
3.3. Prüfthemen 11
3.4. Aus- und Bewertung der Ergebnisse der Fallprüfungen 12
3.5. Hospitationen bei Kundengesprächen im Leistungsservice (Regelteam) 13
3.6. Hospitationen bei Leistungsvorprüfung, Antragsausgabe und Antragsannahme im Rahmen des Neukundenprozesses 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
Januar 2023	Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge	
Dezember 2021	Ergänzung in den Erläuterungen zur Fallauswahl Aktualisierung der Prüfthemen Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge	
Dezember 2020	Redaktionelle Anpassungen Aktualisierung der Prüfthemen Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge	S. 11
Dezember 2019	Anpassung der Erläuterungen zur Fallauswahl Konkretisierung zur Anzahl der Prüffälle Anpassung der Frist zur Erledigung der Fachaufsicht Aktualisierung Prüfthemen Berichtstermin Jahresbericht Fachaufsicht Anpassung der Ausführungen zur Nachhaltung der Prozessindikatoren durch die Bereichsleitung in Bezug auf den geänderten Widerspruchsprozess Anpassung Inhalte des Gesamtberichtes Anpassung Termin zur Erstellung des Gesamtberichtes Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge	S.5/10 S.5 S.10 S. 11 S. 15 S. 16 S. 17

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Nachhaltung und Sicherstellung der Tätigkeitsebenen konformen Aufgabenerledigung in den Standorten entsprechend der Jobcenter Intern Nr. 01/2014,
- Feedback, Standortbestimmung und Unterstützung für die Mitarbeitenden
- eine konstruktive Fehlerkultur und eines darauf aufbauenden kontinuierlichen Fachdialogs über alle Ebenen,
- Stärkung der Entscheidungs- und Handlungssicherheit der Mitarbeitenden,
- Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen,
- Nachhaltung 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 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 Mitarbeitenden.

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 Sachbearbeitungen 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 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. Es sind monatlich jeweils 10 Leistungsfälle zu jedem Prüfthema zu prüfen. Die Zahl der Prüffragen ist insgesamt auf maximal 30 beschränkt. Die Auswahl der Leistungsfälle für die Aktenprüfungen erfolgt 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), zentral zur Verfügung gestellten Listen, ERP bzw. der Statistik über die Ergebnisse von Mietsenkungsverfahren 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. Endsprechende 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 der/dem entsprechenden Mitarbeitenden zu besprechen. Auch eine fehlerfreie Bearbeitung ist individuell zurückzumelden.

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 verschlusssicher 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.

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 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 Qualifiizierungsbereich 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,

- der/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 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 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 der/dem Mitarbeitenden rückgekoppelt. Der Hospitationsbogen wird im Anschluss der/dem Mitarbeitenden 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 zu jedem Prüfthema je 10 Prüffälle je Team zu prüfen. Die Auswahl und Einstellung erfolgt teambezogen aus dem operativen Datensatz, ERP, zentral bereitgestellten Listen bzw. der Statistik über die Ergebnisse von Mietsenkungsverfahren. 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 jeweils bis zum Monatsende 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 Prüffragen, 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. Prüfthemen

In das Tool sind aktuell folgende Themenfelder mit dazugehörigen Prüffragen aufgenommen:

- Vorläufige Bewilligung
- Einkommen aus Erwerbstätigkeit
- Dokumentation und Datenqualität
- EU - Anspruchsberechtigung von EU-Bürgern
- Dritt – Drittstaatsangehörige
- Einkommen aus Selbstständigkeit
- Unterhalt – Sachverhaltsprüfung im Leistungsteam
- Bedarfe der Unterkunft
- Bedarfe der Unterkunft bei Wohneigentum
- Bildung und Teilhabe
- SGB X – Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen
- Aufrechnung
- Mehrbedarf für werdende Mütter
- Mehrbedarf für kostenaufwändige Ernährung
- Unabweisbarer Bedarf
- Mehrbedarf für behinderte Leistungsberechtigte
- Fallabschluss
- Kinderzuschlag / Wohngeld
- Variable Prüfung

Weitere Themenfelder werden erforderlichenfalls mit aufgenommen.

In Anlage 6 sind Zielsetzung und Umfang der Aufträge 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 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 m 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.

<u>Dokumentation in der Leistungsakte</u>

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 Verursachenden 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 Mitarbeitenden sollen die Hospitationen innerhalb der ersten vier Monate nach Ansatz bzw. Absolvierung des Übungsbüros erfolgen.

Umfang

1 x jährlich bei jeder Mitarbeiterin bzw. jedem Mitarbeiter im Leistungsservice, welche/r 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 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.

3.6. 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 Mitarbeitenden sollen die Hospitationen innerhalb der ersten vier Monate nach Ansatz bzw. Absolvierung des Übungsbüros erfolgen.

<u>Umfang</u>
1 x jährlich bei jeder Mitarbeiterin bzw. jedem Mitarbeiter im Leistungsservice / zBuB / ggf. AuS-Wegberatung MuI, der/die diese Aufgaben wahrnimmt.

Teamleitungen, die regelmäßig Neuanträge auf die Geltendmachung vorrangiger Leistungen und die qualifizierte Antragsausgabe prüfen, können bei den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Neuantragssachbearbeitung 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 Mitarbeiter/-in rückgekoppelt. Der Hospitationsbogen wird im Anschluss dem/der Mitarbeiter/-in 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 Mitarbeitenden (Teambesprechungen) regelmäßig entsprechend der Vorgaben der Jobcenter Intern 1/2013, Anlage 3 Besprechungsstrukturen, durchzuführen und zu protokollieren.

Zum **30.12.** 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

<u>Zielsetzung</u>

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
- Untätigkeitsklagen
- 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 Abhilfemitteilungen 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 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 **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 (Prüfaufträge und Prüfrhythmus) für das aktuelle Jahr.

7. Inkrafttreten
Die Jobcenter-Intern tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.

_____Hannover, 22.01.2018

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

JOBCENTER REGION HANNOVER

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?	1 2 3 4 5
Erfolgt eine Identitätsprüfung?	☐ ja ☐ nein
Erfolgt eine Zuständigkeitsprüfung?	☐ ja ☐ nein
Werden Kurz- und Standardanliegen inhaltlich richtig erkannt?	☐ ja ☐ nein
Werden Kurz- und Standardanliegen selbständig und richtig bearbeitet?	☐ ja ☐ nein
Werden Kundenanliegen bei der Weiterleitung der Kunden an die Bearbeitungsplätze kurz und prägnant in BEO beschrieben?	1 2 3 4 5
Werden persönlich angenommene Unterlagen in VerBIS dokumentiert und auf das vorhanden sein von BK/Kd.-Nr geachtet?	☐ ja ☐ nein
Werden Originale bei der Annahme kopiert oder auf die Kopierer im Eingangsbereich hingewiesen?	☐ ja ☐ nein
Werden gewünschte Unterlagen (ohne Neuantragsunterlagen) vollständig und richtig ausgehändigt?	☐ ja ☐ nein
Wird die Richtzeit zur Anliegensklärung von 2-3 Minuten eingehalten?	☐ ja ☐ nein
Erfolgt ggfs. eine Weiterleitung an die zuständige Stelle?	☐ ja ☐ nein
Erfolgt insgesamt immer eine vollständige Klärung des Kundenanliegens?	1 2 3 4 5
Bemerkungen:	

Datum:

Ergebnis besprochen:
(HZ.TL / MA)

Hinweis:

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

Anlage 2 - Hospitationsbogen Bearbeitungsplatz

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

Werden Ablauf und Begriffe (z.B. BG) erläutert?	1 2 3 4 5

Werden alle Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft in STEP erfasst?	☐ ja ☐ nein
Werden Kundenkarte und Kundenmappe ausgehändigt?	☐ ja ☐ nein
Werden die individuell auf den Einzelfall passenden Unterlagen an den Kunden ausgegeben und erläutert?	☐ ja ☐ nein
Erfolgt die Terminierung für das Erstgespräch Markt und Integration per Einladung aus der BK – Textvorlage Terminierung Erstberatung MuI?	☐ ja ☐ nein
Bemerkungen:	

Datum:

Ergebnis besprochen:
(HZ.TL / MA)

Hinweis:

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

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?	1 2 3 4 5
Wurde das Kundenanliegen inhaltlich richtig erkannt?	1 2 3 4 5
Wird das Kundenanliegen inhaltlich korrekt und umfassend/Entscheidungsreif bearbeitet?	1 2 3 4 5
Wird das Vorliegen eines Notfalls richtig eingeschätzt und werden die notwendigen Prüfungen durchgeführt?	1 2 3 4 5
Wurde der Kunde über Mitwirkungsschreiben/ Anhörungen/ Abgabe von notwendigen Unterlagen informiert?	☐ ja ☐ nein
Erfolgt insgesamt eine freundliche Gesprächsführung und ein angemessener Umgang mit dem Kunden?	1 2 3 4 5
Erfolgt eine Dokumentation über die Vorsprache in VerBIS?	☐ ja ☐ nein
Bemerkungen:	

Datum:

Ergebnis besprochen:
(HZ.TL / MA)

Hinweis:

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

Anlage 4 - Hospitationsbogen Antragsausgabe

A. Neukunden	(1 = gar nicht, 2 = oberflächlich, 3 = gut, 4 = umfassend, 5 = Bewertung nicht möglich)
Werden vorrangige Leistungen umfassend geprüft?	1 2 3 4 5
Wird eine Überschlagsberechnung durchgeführt?	1 2 3 4 5
Wird ein individuelles Antragspaket ausgegeben?	☐ ja ☐ nein
Werden die Antragsunterlagen ausführlich erläutert?	1 2 3 4 5
Werden Familien mit Kindern über BuT-Leistungen beraten?	1 2 3 4 5
Wird eine individualisierte Unterlagenanforderung ausgegeben und in VerBIS hinterlegt?	☐ ja ☐ nein
Erfolgt eine vollständige Dokumentation in VerBIS?	☐ ja ☐ nein
Erfolgen insgesamt eine freundliche Gesprächsführung und ein angemessener Umgang mit dem Kunden?	☐ ja ☐ nein
Bemerkungen:	

Datum:

Ergebnis besprochen:
(HZ.TL / MA)

Hinweis:

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

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?	1 2 3 4 5
Wird eine Akte angelegt?	☐ ja ☐ nein
Wurden die Grundsätze der schlanken Akte beachtet? (z. B. Originale kopiert, doppeltes nur einmal abgeheftet etc.)	☐ ja ☐ nein
Wird ein ALLEGRO Datensatz angelegt?	1 2 3 4 5
Werden bei fehlenden Unterlagen eine schriftliche Unterlagen-nachforderung mit Rechtsfolgenbelehrung (§ 60/66 SGB I) ausgehändigt und ein Wiedervorlage – Termin gesetzt?	☐ ja ☐ nein
Erfolgt eine vollständige Dokumentation in VerBIS und wird die Unterlagenanforderung in VerBIS hinterlegt?	☐ ja ☐ nein
Bemerkungen:	

Datum:

Ergebnis besprochen:
(HZ.TL / MA)

Hinweis:

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

Anlage 6

Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge

- **vorläufige Bewilligung**

Gegenstand der Prüfung ist die ordnungsgemäße Umsetzung der Regelungen des § 41 a SGB II - vorläufige Entscheidung. Die Fragestellungen umfassen dabei sowohl die vorläufige Bewilligung nach § 41 a SGB II als auch die abschließende Entscheidung nach § 41 a SGB II. Zu prüfen ist insofern die jeweils letzte hierzu erfolgte Entscheidung.

- **Berücksichtigung von Einkommen**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob Einkommenstatbestände aus Erwerbseinkommen rechtmäßig entschieden und in ALLEGRO korrekt erfasst worden sind. Die Prüfung umfasst weiterhin, ob bei Vorliegen von schwankendem Einkommen zutreffend vorläufig entschieden wurde und die Umsetzung dieser Entscheidung korrekt erfolgt ist.
Zu prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung oder Änderungsentscheidung, mit der über eine Einkommensanrechnung entschieden wurde.
Die Prüfung ist für alle Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft, für die eine Fallkonstellation entsprechend der Zielfragen vorliegt, durchzuführen.

- **Einkommen aus selbständiger Tätigkeit**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob bei der Anrechnung von Einkommen aus selbständiger Tätigkeit Einkommenstatbestände rechtmäßig berücksichtigt worden sind und verfahrensrechtlich eine korrekte Umsetzung erfolgte.
Zu prüfen sind die letzte Bewilligungsentscheidung und die Bearbeitungsschritte im Vorfeld zur letzten abschließenden Entscheidung.

- **Datenqualität und Datenschutz**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob und inwieweit die zur Qualitätssicherung geltenden bzw. getroffenen Standards und Regelungen

- zur Aktenführung in der eAkte
- Dokumentation in der eAkte
- Datenerfassung in der Fachanwendung ALLEGRO

in der Bearbeitung eingehalten werden.
Zu beurteilen ist dabei der Zeitraum rückwirkend ab dem letzten WBA oder Neuantrag.

- **Anspruchsberechtigung von EU-Bürgern**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob bei der Bewilligung von Leistungen für bzw. bei Veränderungen im laufenden Leistungsbezug von EU-Bürgern das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen für diese zutreffend beurteilt wurde.
Zu prüfen ist die letzte Entscheidung mit der über das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen entschieden wurde. Im Regelfall ist dies die letzte Bewilligungsentscheidung. Sofern zum Zeitpunkt dieser ein Leistungsanspruch darauf beruhte, dass eine Arbeitnehmereigenschaft vorlag und die zugrundeliegende Beschäftigung später weggefallen ist, waren die Anspruchsvoraussetzungen neu zu prüfen. In diesen Fällen ist diese Entscheidung zu prüfen.
Die Prüfung ist für alle Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft, für die eine Fallkonstellation entsprechend der Zielfragen vorliegt, durchzuführen.

- **Drittstaatsangehörige**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob bei der Bewilligung von Leistungen für Drittstaatsangehörige der Aufenthaltsstatus für diese und damit das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen zutreffend beurteilt wurden.
Zu prüfen ist die letzte Entscheidung mit der über das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen entschieden wurde. Im Regelfall ist dies die letzte Bewilligungsentscheidung.
Die Prüfung ist für alle Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft, für die eine Fallkonstellation entsprechend der Zielfragen vorliegt, durchzuführen.

- **Unterhalt – Sachverhaltsprüfung im Leistungsteam**

Das Ziel des Prüfauftrages ist die vollständige Identifizierung, Prüfung und Verfolgung von möglichen Unterhaltsansprüchen. Gegenstand der Prüfung ist dabei 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 Ausschlusstatbeständen, fehlende Leistungsfähigkeit des Unterhaltspflichtigen).

Die Prüfung ist für alle Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft, für die eine Fallkonstellation entsprechend der Zielfragen vorliegt, durchzuführen. Der Prüfzeitraum umfasst das letzte, der Prüfung vorangegangene Jahr.

- **Bedarfe der Unterkunft**

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 der Vorgang hinsichtlich der Berechnung des Bedarfs für Unterkunft und Heizung, der Berücksichtigung von Neben- und/oder Heizkostenabrechnungen und zur Entscheidung über den Mehrbedarf für Warmwassererzeugung.
Das Prüfthema ist auf Fragestellungen, die in keinem Kontext zu § 67 SGB II und der im Zusammenhang mit dem Bürgergeld-Gesetz zu erwartenden Regelungen stehen reduziert.
Der Prüfzeitraum umfasst das letzte, der Prüfung vorangegangene Jahr.

- **Bedarfe der Unterkunft – Wohneigentum**

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. Konkret zu prüfen ist der Vorgang hinsichtlich der Berechnung des Bedarfs für Unterkunft und Heizung und der Erfassung der Kosten entsprechend ihrer Fälligkeit.
Der Prüfzeitraum umfasst das letzte, der Prüfung vorangegangene Jahr.

- **Bildung und Teilhabe**

Der Auftrag umfasst die Prüfung der korrekten Umsetzung der Leistungen zu Bildung und Teilhabe. Dies umfasst neben der Erstellung evtl. Berechtigungen auch die Gewährung des persönlichen Schulbedarfs.
Zu prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung. Sind mehrere Kinder in der Bedarfsgemeinschaft, ist die Prüfung für jedes Kind vorzunehmen.

- **SGB X – Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob die Entscheidung über Aufhebung und Erstattung rechtmäßig erfolgte und korrekt umgesetzt wurde. Zu prüfen ist damit

• ob die Entscheidung rechtlich korrekt war,
• die Entscheidung formal und verfahrenstechnisch korrekt umgesetzt wurde
• Entscheidungsbefugnisse eingehalten wurden.

Da für diese Fälle eine gezielte Fallauswahlmöglich 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"). Waren von einer Entscheidung mehrere Personen einer Bedarfsgemeinschaft mit jeweils eigenen Bescheiden betroffen (z.B. Partner, volljährige Kinder) ist die Prüfung für alle Personen durchzuführen.

- **Aufrechnung**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob bei Entscheidungen über Aufhebung und Erstattung gleichzeitig auch die Prüfung von Aufrechnungsmöglichkeiten erfolgte, die Entscheidung über diese korrekt war und entsprechend dokumentiert wurde.

Bestehende Forderungen sind Außenstände, diese sind gem. § 34 BHO rechtzeitig und vollständig zu erheben. Vorhandene Aufrechnungsmöglichkeiten nach § 43 SGB II sind daher bereits bei der Sollstellung einer Forderung immer zu prüfen, wenn noch laufend Leistungen bezogen werden.

Eine Aufrechnungsentscheidung ist dabei jedoch eine Ermessensentscheidung.

Die Ausübung des Ermessens ist - in jedem (Rückforderungs-)Fall, gleich ob aufgerechnet wird oder nicht - zu begründen und in den Verwaltungs-/Leistungsakten zu dokumentieren.

- **Mehrbedarf für werdende Mütter**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob über die Gewährung des Mehrbedarfes für werdende Mütter rechtmäßig entschieden wurde und eine korrekte Erfassung in ALLEGRO erfolgte.

- **Mehrbedarf für kostenaufwändige Ernährung**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob über die Gewährung des Mehrbedarfes für kostenaufwändige Ernährung rechtmäßig entschieden wurde und eine korrekte Erfassung in ALLEGRO erfolgte.

Zu prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung oder Änderungsentscheidung, mit der über die Gewährung des Mehrbedarfes entschieden wurde. Sofern die letzte Bewilligungsentscheidung automatisiert erfolgte, ist die vorangegangene Bewilligungsentscheidung zu überprüfen.

- **Unabweisbarer Bedarf**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob über die Gewährung eines unabweisbaren, laufenden oder einmaligen Bedarfs rechtmäßig entschieden wurde und eine korrekte Erfassung in ALLEGRO erfolgte. u prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung oder Änderungsentscheidung, mit der über die Gewährung des Mehrbedarfes entschieden wurde.

- **Mehrbedarf für behinderte Leistungsberechtigte**

Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob über die Gewährung des Mehrbedarfes für behinderte Leistungsberechtigte rechtmäßig entschieden wurde und eine korrekte Erfassung in ALLEGRO erfolgte.
Zu prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung oder Änderungsentscheidung, mit der über die Gewährung des Mehrbedarfes entschieden wurde. Sofern die letzte Bewilligungsentscheidung automatisiert erfolgte, ist die vorangegangene Bewilligungsentscheidung zu überprüfen.

- **Fallabschluss**

Auch nach Beendigung eines Leistungsfalles ist sicherzustellen, dass alle leistungsrechtlich noch offenen Vorgänge abschließend bearbeitet werden
Gegenstand der Prüfung ist die zeitnahe und korrekte Durchführung des Fallabschlusses.

- **Kinderzuschlag / Wohngeld**

Gegenstand der Prüfung ist, ob in Fällen, in denen aufgrund von Einkommen nur ein geringer Restanspruch verbleibt, geprüft wurde, ob Anspruch auf die vorrangigen Leistungen Kiz und/oder Wohngeld besteht.

- **Variable Prüfung**

Gegenstand der variablen Prüfung sind Themen, die kurzfristig, akut als Risikothema identifiziert werden oder bei denen ein Risiko vermutet wird.
Die Prüfthemen wechseln insofern, der konkrete Prüfinhalt ergeht mit dem Prüfauftrag.