



Konzept zur gemeinsamen Qualitätssicherung¹ (aktive Leistungen)

**Weisungscharakter für alle Führungskräfte und Mitarbeiter*innen²
des Landkreises Göttingen - Fachbereich Jobcenter und
der Stadt Göttingen - Fachbereich Jobcenter**

Mitgeltende Dokumente: Verfahrensbeschreibung Qualitätssicherung aktiv durchführen

Lfd. Nr.: 2

Bearbeitung: FD 56.2 Rehbein/ Gremler

Inhalt

1. Ziele und Aufgaben der Qualitätssicherung	2
2. Gemeinsame Qualitätssicherung.....	2
2.1 Grundsätzliches	2
2.2 Systematik der gemeinsamen Qualitätssicherung	3
2.2.1 Themenvorschläge sammeln	4
2.2.2 QS-Themen auswählen	4
2.2.3 QS-Team festlegen + Erhebungsmethode entwickeln	4
2.2.4 Erhebung durchführen	4
2.2.5 Ergebnisse analysieren und in der FBB vorstellen	5
2.2.6 Maßnahmen entwickeln und festlegen	5
2.2.7 Maßnahmen umsetzen und nachhalten	5
3. Qualitätssicherung/ Jahresbericht.....	5
4. Themenseite Qualitätssicherung	5

¹ Vormals Rahmenkonzept.

² Die im Konzept gemachten Angaben beziehen sich immer auf alle Personen des weiblichen, männlichen und unbestimmten Geschlechts. Zur besseren Lesbarkeit wird auf die männliche Ausdrucksform zurückgegriffen.

1. Ziele und Aufgaben der Qualitätssicherung

Das Ziel der Qualitätssicherung ist zum einen, potentiell negative Einflüsse auf die Qualität der Leistung des Jobcenters zu erkennen und zu minimieren, und andererseits Potenziale für Qualitätsverbesserungen herauszuarbeiten und zu fördern. Dazu soll der Umsetzungsfortschritt strategischer Konzepte in das operative Handeln evaluiert werden.

Des Weiteren soll die Einhaltung interner Handlungsanweisungen auf ihre Umsetzung und Umsetzbarkeit in der Praxis überprüft werden. Ziel ist es, die Einhaltung der Vorgaben des Gesetzgebers unter Minimierung des bürokratischen Aufwands zu gewährleisten. Auffälligkeiten, die sich aus Auswertungen des FD 56.3 Controlling ergeben, sollen mit Hilfe der Qualitätssicherung durch weitere qualitative und quantitative Erhebungen verifiziert werden. Die Ergebnisse der Qualitätssicherung sollen als Grundlage für strategische Entscheidungen dienen.

Ein einheitliches Verständnis von den Qualitätskriterien der Leistung des Jobcenters ist eine wichtige Voraussetzung.

Die Kriterien sind wie folgt festgelegt:

- ▶ **Rechtmäßigkeit:**
Einhaltung der Normen des SGB II und anderer relevanter Normen (darin enthalten u. a. Ermessensausübung, Instrumente)
- ▶ **Zweckmäßigkeit:**
Auswahl der geeigneten, erforderlichen und angemessenen Mittel zur Zielerreichung
- ▶ **Wirksamkeit:**
Erreichung der gesetzten Ziele auf Ebene des Jobcenters, der Jobcenterstandorte, ggf. der Mitarbeiter (Soll-Ist-Vergleich, Evaluation)
- ▶ **Wirtschaftlichkeit:** Angemessenheit des Verhältnisses zwischen Aufwand und Ergebnissen
- ▶ **Fachlichkeit:** Umsetzung der konzeptionell vorgegebenen Beratungsaufgaben und -abläufe, Qualitätskriterien und –standards

Der inhaltlich weitergehende Begriff Qualitätssicherung ersetzt den bislang verwendeten Begriff fachaufsichtliche Prüfungen. Deren Methoden (im Wesentlichen die Aktenprüfung) werden zu einem Bestandteil der Methodenbandbreite der Qualitätssicherung.

2. Gemeinsame Qualitätssicherung

2.1 Grundsätzliches

Die Team³- bzw. Fachdienstleitungen⁴ sowie die Fachaufsicht 56.2 sind Hauptakteure der Qualitätssicherung und führen diese gemeinsam durch. Dabei arbeiten sie auf Augenhöhe miteinander. In Bezug auf die Arbeitsweisen im Bereich der Eingliederung in Arbeit sollen sie auf einer gemeinsamen Wissensbasis und eines gemeinsamen Verständnisses zusammenwirken. Qualitätssicherung erfordert Transparenz und setzt die Bereitschaft voraus, offen und

³ Bezogen auf das Jobcenter des Landkreises Göttingen

⁴ Bezogen auf das Jobcenter der Stadt Göttingen

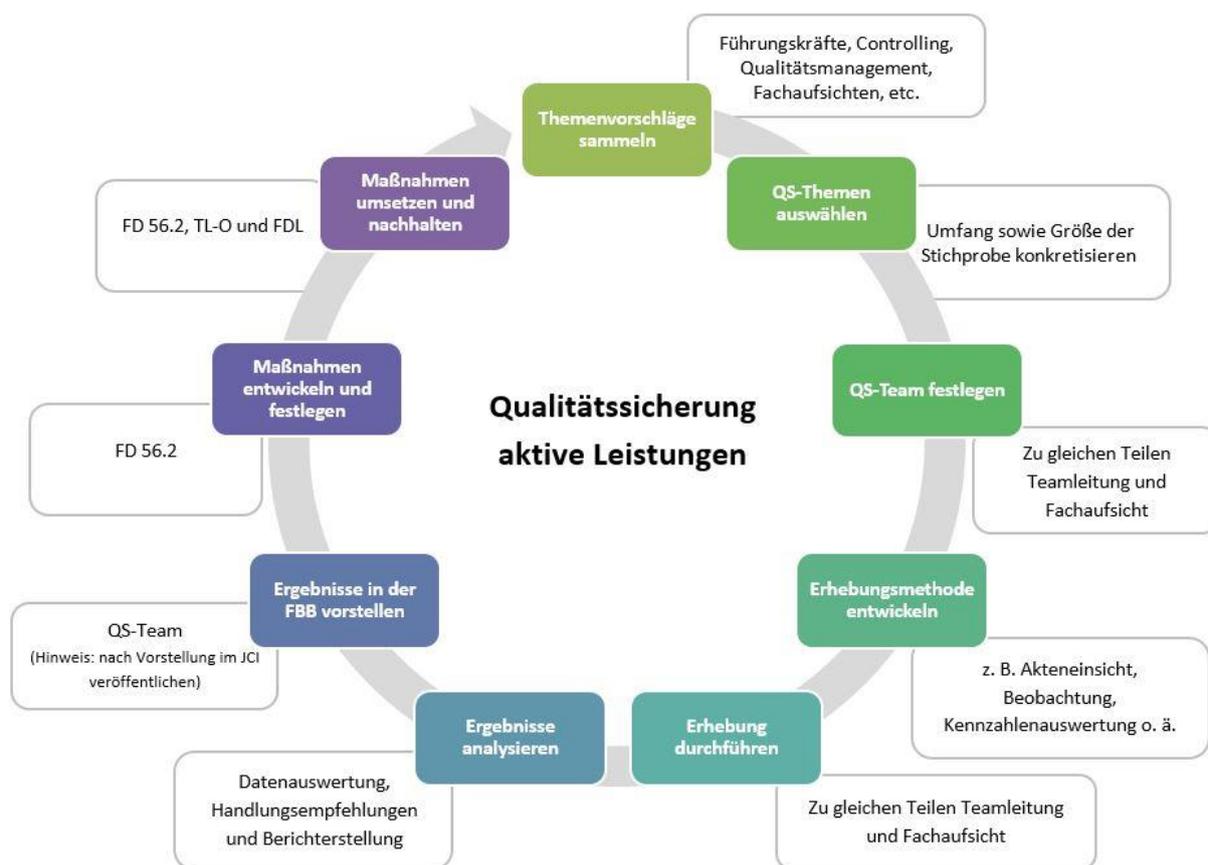
vertrauensvoll miteinander umzugehen, um gemeinsame Lernprozesse zu ermöglichen und Schlüsse für künftige Handlungsweisen zu ziehen.

Die Aufgabe der Fachaufsicht in Form einer systematischen Qualitätssicherung erfordert dabei vom Team Fachaufsicht 56.2 die Bereitschaft, sich über die rechtlichen Aspekte hinaus umfassend mit den Arbeitsweisen des Fallmanagements auseinanderzusetzen. Das bedeutet, die Praxis kennen- und verstehen zu lernen mit allen Restriktionen und Rahmenbedingungen.

Die Team- und Fachdienstleitungen nehmen die gemeinsame Qualitätssicherung für das gesamte Jobcenter und nicht nur standortbezogen wahr.

2.2 Systematik der gemeinsamen Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung folgt dem Vorbild eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, vgl. folgendes Schaubild:



Für die Organisation und Koordination der Qualitätssicherung im aktiven Bereich ist federführend die Fachdienstleitung 56.2 zuständig und verantwortlich, da sie zu gewährleisten hat, dass eine gemeinsame Vorgehensweise im gesamten Jobcenter entwickelt und befolgt wird.

2.2.1 Themenvorschläge sammeln

Die Sammlung der Themenvorschläge erfolgt fortlaufend aus unterschiedlichen Quellen (z.B. Vorschläge der Führungskräfte, des operativen Bereiches, QM, FD 56.1 Widersprüche, Controlling) und wird vom FD 56.2 koordiniert. Darüber hinaus sollen auch Themen aus vorangegangenen Qualitätssicherungen nachgehalten werden.

2.2.2 QS-Themen auswählen

Zum Ende des Vorjahres findet ein Qualitätszirkel statt, an dem die Team- und Fachdienstleitungen (aktiv) aller Standorte des Jobcenters des Landkreises Göttingen und der Stadt Göttingen, Fachdienstleitung 56.2, Teamleiter PM, die Fachaufsicht 56.2, Vertretungen von 56.3 und die Leitungsunterstützung teilnehmen.

Hierbei werden die als nächstes zu bearbeitenden Themen auf der Grundlage der zuvor gesammelten Themenvorschläge ausgewählt. Alle Themenvorschläge müssen die zu beantwortende Fragestellung, die verfolgte Zielsetzung sowie Aussagen zur Relevanz für das Jobcenter enthalten.

Anschließend erfolgt eine Priorisierung der vorgeschlagenen Themen, die dann der Fachbereichsbesprechung zur abschließenden Entscheidung vorgelegt wird.

2.2.3 QS-Team festlegen + Erhebungsmethode entwickeln

Für jedes Thema wird i.d.R. ein vierköpfiges verantwortliches QS-Team, das zu gleichen Teilen aus Team- bzw. Fachdienstleitungen und Fachaufsicht 56.2 besteht, mit der Erarbeitung einer Erhebungsmethodik und der Verfeinerung des Umfangs der Stichprobe betraut. Diese dient einer unter den Standorten vergleichbaren und nachvollziehbaren Durchführung der Erhebung.

Die Stichprobe wird vom FD 56.3 mit Hilfe der comp.ASS-Daten anhand der sich aus der Fragestellung ergebenden Kriterien ermittelt. Bei der Festlegung der Stichprobenverteilung steht die Erzielung repräsentativer Ergebnisse für das gesamte Jobcenter im Vordergrund.

2.2.4 Erhebung durchführen

Die Durchführung der Erhebung am Standort erfolgt gemeinsam durch die zuständige Team- bzw. Fachdienstleitung sowie einen Mitarbeiter der Fachaufsicht. Diese sollte möglichst in einer gemeinsamen Sichtung⁵ der erhobenen Fälle erfolgen. Die Ergebnisse aller Erhebungen der Prüfteams werden durch das QS-Team gebündelt und zusammengefasst.

Im Anschluss kann eine Befragung des zuständigen Fallmanagers erfolgen. Fälle, in denen zwischen der Fachaufsicht 56.2 und der zuständigen Team- bzw. Fachdienstleitung keine Einigkeit über das Ergebnis erzielt werden kann, sind der Fachdienstleitung 56.2 zur abschließenden Beurteilung vorzulegen.

Auffälligkeiten an einzelnen Standorten bzw. bei einzelnen Mitarbeiter*innen sind ebenfalls festzustellen, unter den Zuständigen zu besprechen und abzustellen.

⁵ Ausnahme: Einschränkungen während der Corona-Pandemie

2.2.5 Ergebnisse analysieren und in der Fachbereichsbesprechung vorstellen

Die gewonnenen Erkenntnisse werden vom QS-Team ausgewertet und in einem Abschlussbericht in Form eines Befundberichtes dokumentiert. Der Abschlussbericht wird federführend durch die Fachaufsicht 56.2 formuliert und in der Fachbereichsbesprechung vorgestellt.

Der Bericht wird anschließend per E-Mail an die Team- bzw. Fachdienstleitungen zur Vorstellung in den jeweiligen Teams übersandt. Zwei Wochen nach Versand der E-Mail wird der Abschlussbericht im JC-Intranet veröffentlicht.

2.2.6 Maßnahmen entwickeln und festlegen

Die erarbeiteten Handlungsempfehlungen werden durch den Fachdienst 56.2 mit Hilfe einer Kosten-/ Nutzen-Abschätzung und der Kompatibilität mit der strategischen Planung des Jobcenters evaluiert. Anschließend werden Maßnahmen entwickelt und festgelegt sowie Zuständigkeiten und Umsetzungsfristen benannt.

2.2.7 Maßnahmen umsetzen und nachhalten

Maßnahmen in Form der Änderung interner Vorgaben (Erarbeitung Fachlicher Hinweise, Verfahrensbeschreibungen, Dokumentvorlagen usw.) werden strategisch vom Fachdienst 56.2 umgesetzt. Sofern für abgeleitete Maßnahmen die Zuarbeit anderer Fachdienste notwendig ist, wird diese durch die Fachaufsicht 56.2 koordiniert.

Die anschließende operative Umsetzung erfolgt durch die Team- bzw. Fachdienstleitung. Ebenso ist es deren Aufgabe, die Maßnahmen in die Arbeitsabläufe am Standort zu integrieren und ihre Umsetzung nachzuhalten.

Abgeleitete Maßnahmen aus vorangegangenen Qualitätssicherungen werden in regelmäßigen Abständen durch die Team- bzw. Fachdienstleitungen und im Rahmen der Qualitätssicherung auch durch die Fachaufsicht 56.2 auf ihre Umsetzung und Wirksamkeit überprüft. Es wird darauf geachtet, dass ein entsprechender zeitlicher Abstand zwischen festgelegter Maßnahme und deren Überprüfung gewahrt wird.

3. Qualitätssicherung/ Jahresbericht

Die Fachdienstleitung 56.2 fasst die Themen und Ergebnisse der Qualitätssicherung eines Jahres und die daraus resultierenden Maßnahmen für die Fachdienstleitung 56.3 zur Weiterleitung an das Verwaltungskontrollsystem (VKS) zusammen und stellt das Resümee für den Jahresbericht an das BMAS zur Verfügung.

4. Themenseite Qualitätssicherung

Das Qualitätssicherungskonzept ist im *JC-Intranet - Register FM - Themenseite Qualitätssicherung (aktiv) - Kasten 2: Vorgaben* abgelegt.

Freigegeben am 27.01.2021/ durch:

