



LANDKREIS GÖTTINGEN



**Handlungsweisend für alle Mitarbeiter\*innen<sup>1</sup> des passiven Bereichs des  
Landkreises Göttingen - Fachbereich Jobcenter und der  
Stadt Göttingen - Fachbereich Jobcenter**

**Lfd. Nr.: 3**

**Bearbeitung: FDL 56.1 Herr Oberdieck, FD 56.3 QM Herr Schrader**

**- Konzept -  
Qualitätssicherung (passive Leistungen)**

---

<sup>1</sup> Die im Konzept gemachten Angaben beziehen sich sowohl auf die männliche, weibliche als auch auf die unbestimmte Form. Zur besseren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Ziele der Qualitätssicherung (passiv)</b> .....	<b>3</b>
1.1. Innenrevision durchführen .....	3
1.2. Qualität sichern und verbessern .....	3
1.3. <b>Strategisch-operative Zusammenarbeit fördern</b> .....	3
1.4. <b>Detailwissen der Fachaufsichten erweitern</b> .....	4
1.5. <b>Standardisierung der Prozesse in den passiven Leistungen erhöhen</b> .....	4
<b>2. Ablauf der Qualitätssicherung (passiv)</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Durchführungsbestimmungen und Erläuterungen</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1. Qualitätssicherungskonferenz (QSK)</b> .....	5
<b>3.2. Erhebungsinstrument entwickeln</b> .....	6
<b>3.3. Organisation: Zeitplan, Prüfteams, Prüffälle, Räume und PC's</b> .....	7
<b>3.4. Schulung zum Erhebungsinstrument durchführen</b> .....	8
<b>3.5. LSB-Mitarbeiter informieren</b> .....	8
<b>3.6. Vor-Ort-Prüfung durchführen (Datenerhebung)</b> .....	8
<b>3.7. Auswertung der Ergebnisse</b> .....	9
<b>3.8. Besprechung der Ergebnispräsentation mit den FA, TL-LSB bzw. FDL (passiv)</b> .....	10
<b>3.9. Ergebnispräsentation in der FB-Besprechung</b> .....	10
<b>3.10. Veröffentlichung der Ergebnisse im JCI</b> .....	11
<b>3.11. Vorstellung der Ergebnisse in den LSB-Teamsitzungen</b> .....	11
<b>3.12. Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen</b> .....	11
<b>3.13. Fazit des Ergebnisberichts</b> .....	12
<b>3.14. Wiederholungsdurchgang - Evaluation der Verbesserungsmaßnahmen</b> .....	12

## 1. Ziele der Qualitätssicherung (passiv)

Die Qualitätssicherung (QS) als modifizierte Innenrevision (§ 49 SGB II) ist fundamentaler Bestandteil des Verwaltungskontrollsystems (VKS), welches der Landkreis Göttingen nach § 6b Abs. 4 S. 2 SGB II als zugelassener kommunaler Träger errichten und durchführen muss. Sie verfolgt mehrere übergeordnete Ziele:

### 1.1. Innenrevision durchführen

Als Teil des Verwaltungskontrollsystems soll die QS (passiv) überprüfen, ob die durch das Jobcenter erbrachten passiven Leistungen unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nicht hätten erbracht werden dürfen, weitere hätten erbracht werden müssen oder zweckmäßiger oder wirtschaftlicher hätten eingesetzt werden können (§ 49 SGB II).

- Rechtmäßigkeit  
Wurden bei den Rechtsakten zur Erbringung der passiven Leistungen die Normen des SGB II und andere relevante Normen eingehalten?
- Zweckmäßigkeit  
Wurden außerhalb der rechtlichen Betrachtung die geeigneten, erforderlichen und angemessenen Mittel zur Zielerreichung ausgewählt?
- Wirtschaftlichkeit  
Wurde das optimale Verhältnis zwischen eingesetzten Mitteln und angestrebtem Zweck erreicht?

### 1.2. Qualität sichern und verbessern

„Fehlervermeidung ist besser als Fehlerkorrektur.“ Gemäß diesem Qualitätsmanagementansatz sollen Fehler nicht nur im Nachhinein (ex post) erkannt und korrigiert werden, sondern ihr Auftreten von vornherein (ex ante) verhindert oder zumindest die Fehlerhäufigkeit verringert werden. Das soll durch Lernschleifen in kontinuierlicher Verbesserung erreicht werden. Dazu werden in QS-Durchgängen Daten erhoben, um Fehlerquellen zu identifizieren. Aus der Datenanalyse werden Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung abgeleitet und umgesetzt. Durch die Wiederholung der Datenerhebung zum gleichen Thema nach einem angemessenen Zeitraum, wird die Wirksamkeit der ergriffenen Verbesserungsmaßnahmen überprüft (Evaluation). Steht bei Einführung der QS (passiv) zunächst die Prüfung der Rechtmäßigkeit, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit im Fokus, kann die Qualitätssicherung und -verbesserung in der Folge auf die Beratungsqualität und weitere Qualitätsziele ausgeweitet werden.

### 1.3. Strategisch-operative Zusammenarbeit fördern

Die QS (passiv) wird in Teamarbeit durchgeführt. Je eine Fachaufsicht (passiv) aus den strategischen Fachdiensten und eine Teamleitung-LSB des Landkreises Göttingen bzw. eine Fachdienstleitung (passiv) der Stadt Göttingen aus den operativen Fachdiensten bilden zusammen ein Prüfteam, das den QS-Durchgang im Fachdienst (vor Ort, am Standort)<sup>2</sup> durchführt. Die Fallakten werden gemeinsam geprüft und es gibt ein gemeinsames Prüfergebnis je Fallakte. Zusätzlich ist die comp.ASS-Betreuung (passiv) aus FD 56.3 als weiterer strategischer Fachdienst an einem QS-Durchgang unterstützend beteiligt. Das Prüfteam vor Ort prüft die

---

<sup>2</sup> Sollten Corona-Regelungen eine gemeinsame Vor-Ort-Prüfung nicht zulassen, dann prüfen die Mitglieder des Prüfteams jeweils die Hälfte der Fälle dezentral an ihrem jeweiligen Dienstort und tauschen die Akten anschließend auf dem Postweg aus. Das Erfordernis, zu einem gemeinsamen Prüfergebnis je Fallakte zu kommen, bleibt davon unberührt.

jeweiligen Themen inhaltlich-rechtlich. Die comp.ASS-Betreuung (passiv) schult die Fachaufsichten in Bezug auf das zu prüfende Thema in puncto Umsetzung im Fachverfahren, entwickelt Fragen zum comp.ASS-spezifischen Teil der Prüfung, unterstützt beim Ziehen der Stichprobe der zu prüfenden Fallakten, wertet den comp.ASS-Teil aus und leitet Maßnahmen daraus ab. Die Durchgangsleitung (DGL), immer eine Fachaufsicht, wird bei der Entwicklung des Erhebungsinstruments, der Verbesserungsmaßnahmen und generell bei allen Tätigkeiten mit Praxisbezug von einer zuvor festgelegten TL-LSB bzw. FDL (passiv) unterstützt. Das QM aus FD 56.3 unterstützt statistisch-methodisch.

#### 1.4. Detailwissen der Fachaufsichten erweitern

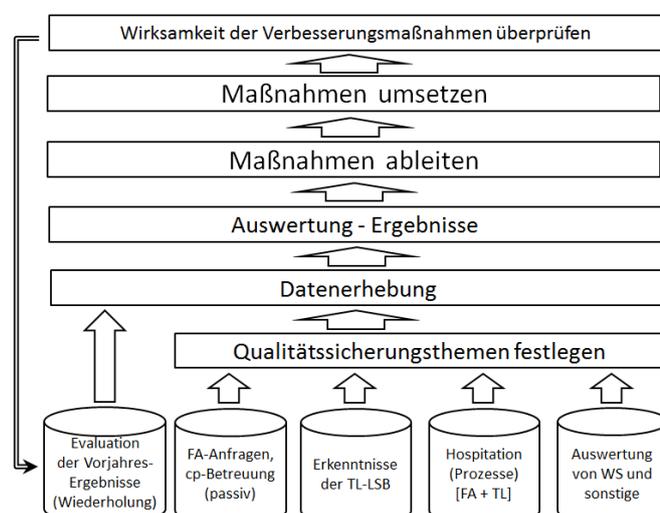
Den Fachaufsichten (passiv) sind je Mitarbeiter spezifische Rechtsnormen arbeitsteilig zugeordnet. Durch die Auseinandersetzung mit Rechtsnormen, außerhalb der spezifischen Zuordnung, wird das Detailwissen der Fachaufsichten erweitert. Die Erläuterungen zum Erhebungsinstrument und die praktische Durchführung der Prüfung verbessern den Umgang mit dem Fachverfahren comp.ASS.

#### 1.5. Standardisierung der Prozesse in den passiven Leistungen erhöhen

Die gemeinsame Durchführung der Prüfung nach den Vorgaben der DGL und die Herstellung eines gemeinsamen Ergebnisses in der Bewertung durch das Prüfteam aus Fachaufsicht und TL-LSB bzw. FDL (passiv) führen zu einer erhöhten Standardisierung der Prozesse in den passiven Leistungen. Die Mitarbeiter und Führungskräfte der Standorte/Fachdienste in der LSB (EGS/EKS) wissen nach einem ersten QS-Durchgang und der Ergebnisbesprechung, welche Arbeitsweise als korrekt und was als Fehler gewertet wird. Alle Betroffenen werden anstreben, im Sinne der Qualitätssicherung fehlerfrei zu arbeiten, um eine Ergebnisverbesserung in der Wiederholungsprüfung (Evaluation) zu erzielen. Das führt aus sich heraus zu einer höheren Standardisierung der Prozesse im Bereich der passiven Leistungen.

### 2. Ablauf der Qualitätssicherung (passiv)

Pro Jahr werden vier QS-Durchgänge (passiv) durchgeführt, je einer pro Quartal. In jedem QS-Durchgang wird eine Stichprobe der erbrachten passiven Leistungen des gesamten Jobcenters, also aller Standorte des Landkreises und aller Fachdienste (passiv) der Stadt Göttingen, geprüft. Es finden themenzentrierte Prüfungen statt, es werden keine Vollaktenprüfungen durchgeführt. Pro Jahr werden zwei neue Themen (-bündel) geprüft, dazu treten zwei Wiederholungsprüfungen als Evaluation der beiden Neu-Themen des Vorjahres und der entsprechenden Verbesserungsmaßnahmen.



Der Ablauf der Qualitätssicherung (passiv) erfolgt nach der zugehörigen Prozessbeschreibung in der jeweils aktuellen Version:

JCI > TS Qualitätssicherung (passiv) > Kasten 2: Vorgaben > Prozessbeschreibung - Qualitätssicherung (passiv) durchführen

Abweichungen von der Prozessbeschreibung müssen von der FDL 56.1 genehmigt werden.

Um für das Jobcenter repräsentative Ergebnisse zu erhalten, beträgt der Stichprobenumfang je Standort/Fachdienst in der Regel 17 Fallakten, so dass  $9 \times 17 = 153$  Fallakten ausgewertet werden können. Da je Standort 5 Fallakten als Reserve bereitgestellt werden sollen, werden in der Regel  $9 \times 22 = 198$  Fallakten als Stichprobe gezogen.<sup>3</sup>

Es wird angestrebt alle Tätigkeiten zur Datenerhebung (Prüfung), Auswertung, Ableitung der Verbesserungsmaßnahmen sowie die Erstellung und Präsentation der Ergebnisse des jeweiligen QS-Durchgangs innerhalb des jeweiligen Prüfquartals abzuschließen. Die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen ist im jeweiligen Prüfquartal zu beginnen und muss so zeitnah wie möglich abgeschlossen werden.

### 3. Durchführungsbestimmungen und Erläuterungen

Folgende Punkte sind bei der Durchführung der Qualitätssicherung (passiv) zu beachten:

#### 3.1. Qualitätssicherungskonferenz (QSK)

- a) Am Ende eines Jahres findet eine QSK unter Leitung der FDL 56.1 statt, in der die qualitätsrelevanten Feststellungen und Ergebnisse des abgelaufenen Jahres diskutiert, bewertet und ein Vorschlag für die beiden neuen Prüfthemen des Folgejahres beschlossen wird.
- b) Teilnehmer der QSK sind:  
FDL 56.1 (Organisation und Moderation), **alle FDL-O**, TL-WS+Unt, alle TL-LSB bzw. FDL (passiv), alle FA (passiv), comp.ASS-Betreuung (passiv) und das QM.
- c) Die Festlegung der beiden neuen Prüfthemen für das Folgejahr ergibt sich aus:
  - Auswertung der fachaufsichtlichen Anfragen
  - Erkenntnisse der TL-LSB bzw. FDL (passiv)
  - Auswertung der Widersprüche
  - Anfragen an die comp.ASS-Betreuung
  - Erkenntnisse aus Hospitationen
  - sonstige Erkenntnisse

Anmerkung: In der Regel leitet diejenige Fachaufsicht einen QS-Durchgang, die die spezifische Rechtsnorm des Prüfthemas bearbeitet. Bei der Festlegung der Prüfthemen ist deshalb möglichst auch eine angemessene und gerechte Verteilung der Arbeitsbelastung für die einzelnen Mitarbeiter der Fachaufsicht zu berücksichtigen.

---

<sup>3</sup> Die Fachdienste 52.6 und 52.10 der Stadt Göttingen werden statistisch wie ein Fachdienst behandelt, d.h., dass die 17 bzw. 22 Fallakten von beiden FD zusammen gezogen werden, nicht jeweils.

- d) Aus den Reihen der TL-LSB bzw. FDL (passiv) wird für jeden QS-Durchgang eine operative Führungskraft bestimmt, die die DGL bei der Durchführung des QS-Durchgangs bei allen praxisbezogenen Fragestellungen unterstützt und als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Die Bezeichnung ist uTL = unterstützende Teamleitung.
- e) FDL 56.1 stimmt die zwei von der QSK vorgeschlagenen Prüfthemen mit der FBL 56 ab und beauftragt anschließend die beiden Mitarbeiter der Fachaufsicht mit der Durchgangsleitung in den jeweiligen Quartalen.

### 3.2. Erhebungsinstrument entwickeln

- a) Bei den bisherigen QS-Durchgängen hat sich gezeigt, dass es für die DGL zweckmäßig ist mit der Planung, Organisation und Entwicklung des Erhebungsinstruments bereits bis zu 6 Wochen vor dem eigentlichen Prüfquartal zu beginnen. Zumindest dann, wenn es sich um einen ersten Durchgang handelt und das Erhebungsinstrument neu entwickelt werden muss. Geht man bei einem Prüfquartal von 12 Kalenderwochen aus, dann sollte es Ziel sein, die Vor-Ort-Prüfung in der 4. und 5. Kalenderwoche im Prüfquartal durchzuführen, damit ausreichend Zeit für die Auswertung der Daten und das Schreiben der Ergebnisprotokolle bleibt. Als Faustformel kann dienen: 1/3 des Prüfquartals für die Vorbereitungen und Datenerhebung (Prüfung), ca. 2/3 für die Auswertung der Daten und das Schreiben, Abstimmen und Präsentieren der Ergebnisprotokolle.
- b) Die Durchgangsleitung entwickelt einen ersten Entwurf, welche Punkte zum festgelegten Thema wie geprüft werden sollen. Vor der Abstimmung des ersten Entwurfs mit der FDL 56.1 muss die Durchgangsleitung durch die comp.ASS-Betreuung (passiv) prüfen lassen, ob die erforderliche Anzahl von Prüffällen je Standort/Fachdienst und insgesamt erreicht werden kann. Die comp.ASS-Betreuung (passiv) steuert den comp.ASS-spezifischen Frageteil des Erhebungsinstruments bei und unterstützt zusätzlich bei allen Fragestellungen bzgl. des Fachverfahrens. Die unterstützende Teamleitung (uTL) berät bei allen operativen Fragestellungen. Das QM unterstützt die DGL bei methodischen und statistischen Fragestellungen.<sup>4</sup>
- c) Hat die FDL 56.1 dem ersten Entwurf des Erhebungsinstruments zugestimmt, erarbeitet die DGL einen detaillierten Entwurf des Erhebungsinstruments und ein Erläuterungspapier, in dem dargestellt wird, wie die Fragestellungen des Erhebungsinstruments zu interpretieren sind und wo in der Fallakte bzw. in comp.ASS die Antworten zu den Fragestellungen zu finden sind. Die Entwicklung beider Papiere wird unterstützt durch: Die uTL, die comp.ASS-Betreuung (passiv) und das QM. Beide Papiere werden mit der FDL 56.1 abgestimmt.
- d) Der detaillierte Entwurf des Erhebungsinstruments und die Erläuterungen werden den Fachaufsichten, TL-LSB bzw. FDL (passiv) im Vorfeld der zugehörigen Schulung mit der Bitte um Anmerkungen geschickt. Es wird erwartet, dass die beiden Papiere bereits vor der Schulung gelesen werden, um die Schulung in einem überschaubaren Zeitrahmen durchführen zu können. Im optimalen Fall sollten Anmerkungen und Kritik bereits vor

<sup>4</sup> Siehe dazu: „Anleitung - Excel 2016 - Einen Fragebogen mit Drop-Down-Listen erstellen“ Az.: 300.000.00.20 - Qualitätssicherung FB 56 (passiv) - Allgemein [2020-2024] im Register „Vorlagen + Anleitungen“ und „Arbeitshilfe - Daten erheben“ Az.: 000.000.00.05 Wissen - Datenerhebung und Methoden zur Datenerhebung [2020-2029] im Register Dokumente.

der Schulung bei der DGL eingehen, so dass sich die notwendigen Änderungen des Erhebungsinstruments und der Erläuterung zur Erstellung der finalen Versionen nach der Schulung auf ein Minimum beschränken.

### 3.3. Organisation: Zeitplan, Prüfteams, Prüffälle, Räume und PC's

Zeitnah oder zeitgleich zur Entwicklung des Erhebungsinstruments legt die DGL einen Zeitplan zur Durchführung des QS-Durchgangs fest und organisiert die Bildung der Prüfteams.

- a) Die DGL legt in Abstimmung mit der FDL 56.1 einen zweiwöchigen Zeitraum fest, in dem die Vor-Ort-Prüfungen durchgeführt werden. In Urlaubszeiträumen (z.B. Juli bis September) und in Zeiträumen mit extrem hoher Arbeitsbelastung kann es zweckmäßig sein, den Prüfzeitraum auf bis zu 4 Wochen zu verlängern.
- b) Es hat sich als vorteilhaft erwiesen, dass die DGL ihre Prüfungen am ersten und zweiten Tag des Prüfzeitraums oder zwei Tage vor dem eigentlichen Prüfzeitraum durchführt. Der Vorteil ist, dass in der praktischen Durchführung erkannte Fehler am Erhebungsinstrument noch abgestellt werden können, bevor alle anderen Prüfteams starten und, dass die DGL dann während des gesamten Prüfzeitraums für telefonische Fragen der Prüfteams zur Verfügung steht.
- c) Die Prüfteams in der Kombination aus je einer Fachaufsicht und einer TL-LSB bzw. FDL (passiv) werden von der DGL so zusammengestellt, dass sich immer wieder neue Kombinationen an Prüfteams ergeben (Rotation). Dazu wird eine „Übersicht - alle Prüfteams (QS passiv)“<sup>5</sup> geführt, die alle bisherigen Prüfteam-Kombinationen zeigt.
- d) Die DGL informiert die Prüfteams über den Prüfzeitraum und fordert sie mit Fristsetzung zu einer Rückmeldung auf, an welchen beiden Tagen innerhalb des Prüfzeitraums das jeweilige Prüfteam seine Prüfung durchführen wird. Im Zuge dessen werden auch Vertretungen und notwendige Abweichungen vom Prüfzeitraum besprochen. Abweichungen dürfen nur in Absprache mit der DGL erfolgen. Sollten mögliche Konflikte zwischen DGL und TL-LSB bzw. FDL (passiv) nicht einvernehmlich geklärt werden können, verweist die DGL an die FDL 56.1 als Konfliktlösungsinstanz und diese entscheidet im Einzelfall. Die Verteilung der Prüftage auf einen zweiwöchigen Zeitraum und die Möglichkeit der Prüfteams ihre beiden Prüftage innerhalb dieses Zeitraums selbst zu wählen, gewährleistet eine möglichst geringe Belastung des Tagesgeschäfts für die Fachaufsichten und die TL-LSB bzw. FDL (passiv).
- e) Die DGL führt eine Übersicht, in der alle Prüftage, aller Prüfteams aufgeführt sind und stellt diese Übersicht allen Beteiligten (inkl. FDL 56.1 und QM) zur Verfügung.
- f) Die DGL veranlasst die Ziehung der finalen Stichprobe bei der comp.ASS-Betreuung (passiv), so dass die Standorte/Fachdienste von der DGL per Mail drei Wochen vor Beginn der Prüftage über die bereitzustellenden Prüffakten informiert werden. Die Bereitstellung der Übersichten und aller anderen organisatorischen Dokumente erfolgt solange in den dafür angelegten Ordnern unter „F:\FD-Austausch\Qualitätssicherung passiv“<sup>6</sup> bis alle Beteiligten Zugang zum DMS erhalten haben. Danach findet die Qualitätssicherung (passiv) komplett im DMS statt. Schon jetzt wird je QS-Durchgang

<sup>5</sup> Az.: 300.000.00.20 - Qualitätssicherung FB 56 (passiv) - Allgemein [2020-2024] im Register „Übersicht Prüfteams“

<sup>6</sup> Die Führungskräfte der Stadt Göttingen werden per Mail informiert.

eine E-Akte im Az. „300.000.00.20 Innenrevision, Evaluation, Qualitätssicherung“ angelegt, in der alle relevanten Dokumente abgelegt werden.

- g) Um die Ergebnisse der Qualitätssicherung nicht zu beeinflussen, dürfen die zu prüfenden Akten weder durch LSB-Mitarbeiter noch durch die TL-LSB bzw. FDL (passiv) einer „Vorprüfung“ unterzogen werden. Das würde die Chancen, Fehler zu entdecken und darauf aufbauend Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln, vermindern und das Ergebnis verfälschen.
- h) Die Standorte/Fachdienste sorgen dafür, dass die Prüfsakten am Prüftag zur Verfügung stehen und ein Raum mit zwei PC's mit comp.ASS-Zugang: Je einer für die Fachaufsicht und einer für die TL-LSB bzw. FDL (passiv).

### 3.4. Schulung zum Erhebungsinstrument durchführen

- a) Die DGL führt für die an der Prüfung beteiligten Fachaufsichten und TL-LSB bzw. FDL (passiv) anhand des Erläuterungspapiers eine Online-Schulung zum Erhebungsinstrument durch. Da das Erhebungsinstrument und die Erläuterungen im Vorfeld (siehe Punkt 3.2.d) von den Prüfteams gelesen und getestet wurden und entsprechende Anmerkungen und Kritikpunkte bereits von der DGL eingearbeitet werden konnten, kann die Schulung i.d.R. am finalen Erhebungsinstrument durchgeführt werden.
- b) Wird ein Thema zum ersten Mal im Rahmen einer QS mit einem neuen Erhebungsinstrument geprüft, muss eine Schulung durch die DGL erfolgen. Wird bei einem zweiten Durchgang (Evaluation) ein unverändertes Erhebungsinstrument benutzt und alle Fachaufsichten, TL-LSB bzw. FDL (passiv) waren bereits am ersten Durchgang beteiligt, dann kann die Schulung sehr kurz ausfallen bzw. sogar ganz darauf verzichtet werden. Der Verzicht auf eine Schulung im zweiten Durchgang ist vorab mit den Prüfteams abzustimmen. Die Zustimmung der FDL 56.1 ist einzuholen.

### 3.5. LSB-Mitarbeiter informieren

- a) Die TL-LSB bzw. FDL (passiv) führen zum Ziehen der Prüfsakten, aber spätestens in der Woche vor Beginn des ersten Vor-Ort-Prüftags eine Infoveranstaltung für die Mitarbeiter der LSB (ggfs. EGS/EKS) durch und stellen das Ziel der Prüfung und die Prüfinhalte vor. Die Information kann auch im Rahmen einer regulären Teamsitzung bzw. FD-Sitzung erfolgen.

### 3.6. Vor-Ort-Prüfung durchführen (Datenerhebung)

- a) Ob das Prüfteam aus Fachaufsicht und TL-LSB bzw. FDL (passiv) jede Fallakte vor Ort gemeinsam prüft oder nacheinander und dann austauscht, steht den Prüfteams frei.<sup>7</sup>
- b) Die TL-LSB bzw. FDL (passiv) können während der Vor-Ort-Prüftage zusätzliche Korrekturhinweise für die LSB-Mitarbeiter in die Prüfbogen aufnehmen, die über die notwendigen Angaben im Erhebungsinstrument hinausgehen und die anschließende Bearbeitung der Fehler erleichtern. Die zusätzlichen Korrekturhinweise dürfen nicht in derselben Excel-Spalte angelegt werden, die zur Erstellung der Auswertungstabelle herauskopiert wird. Sie müssen in einer Spalte rechts davon eingetragen werden.

<sup>7</sup> Vgl. dazu auch Fußnote 2 auf Seite 3

- c) Es wird davon ausgegangen, dass zwei Vor-Ort-Tage zur themenzentrierten Prüfung der 17 Fallakten ausreichen. Ist die geforderte Anzahl von 17 geprüften Fallakten erreicht, können die Vor-Ort-Prüftage beendet und das Tagesgeschäft wiederaufgenommen werden. Das Bestreben „schnell fertig zu werden“ und eventuell alle Fallakten an einem Tag zu prüfen, darf nicht dazu führen, dass die Qualität der Prüfung darunter leidet.
- d) Kann bzgl. eines Prüffalls vor Ort keine Einigung zwischen der Fachaufsicht und der TL-LSB bzw. FDL (passiv) hergestellt werden, wird die DGL zur Entscheidung hinzugezogen. Ist die DGL selbst Teil der widersprüchlichen Auffassungen wird der Fall zur Entscheidung FDL 56.1 vorgelegt. Die comp.ASS-Betreuung (passiv) kann bei Einzelfragen zur comp.ASS-technischen Umsetzung telefonisch hinzugezogen werden.
- e) Nach Beendigung der Prüfungen werden alle Prüfergebnisse (Prüfbögen) im dafür für jeden Fachdienst bereitgestellten Ordner (F:\FD-Austausch\Qualitätssicherung passiv) abgelegt und die DGL über die erfolgte Durchführung informiert.
- f) Die Führungskräfte (TL-LSB bzw. FDL passiv) weisen ihre LSB-Mitarbeiter an, die individuell gefundenen Fehler in ihren Fällen zu beheben und halten die Umsetzung der Fehlerkorrekturen nach.

### 3.7. Auswertung der Ergebnisse

- a) Die DGL erzeugt eine Urliste, indem sie alle Ergebnisspalten der Prüfbögen in eine gemeinsame Auswertungstabelle kopiert.<sup>8</sup> Das Original der Urliste dient als Sicherheitskopie. Auswertungen und Berechnungen werden immer nur in Arbeitskopien der Urliste durchgeführt, damit notfalls zum ursprünglichen Auswertungsdatensatz (zur Urliste) zurückgekehrt werden kann.
- b) Einzelfragen, die nur durch die Auswahl einer der begrenzten Antwortmöglichkeiten in den Drop-Down-Listen beantwortet werden konnten, werden als geschlossene Fragen bezeichnet. Die Antworten werden zur Analyse gezählt und ihre prozentuale Verteilung ermittelt. Eine grafische Darstellung der Anzahl der gegebenen Antworten in Balkendiagrammen erleichtert die quantitative Analyse.<sup>9</sup>  
Offene Fragen, bei denen mit freiem Text in einem Textfeld geantwortet werden konnte, werden gelesen und gleichartige Antworten werden gruppiert (geclustert). Ein reines Auszählen der Antworten ist aber nicht ausreichend, die Angaben müssen einer Inhaltsanalyse (inhaltlichen Interpretation) unterzogen werden. In diesen Fällen spricht man von qualitativer Analyse.  
Das QM unterstützt die DGL bei der Analyse mit Statistik- und Methodenkenntnis.

<sup>8</sup> Siehe dazu: „Anleitung - Excel 2016 - Einen Fragebogen mit Drop-Down-Listen erstellen“. Az.: 300.000.00.20 - Qualitätssicherung FB 56 (passiv) - Allgemein [2020-2024] im Register „Vorlagen + Anleitungen“

<sup>9</sup> Siehe dazu: „Anleitung - Excel 2016 - Eine Fragebogenauswertung mit ZÄHLENWENN und Grafik erstellen“. Az.: 300.000.00.20 - Qualitätssicherung FB 56 (passiv) - Allgemein [2020-2024] im Register „Vorlagen + Anleitungen“

- c) Die DGL stellt die Befunde in dem Entwurf einer Ergebnispräsentation<sup>10</sup> (Ergebnisdokument 1) zusammen. Die Anzahl von über 150 Prüffällen erlaubt nur repräsentative Aussagen über das gesamte Jobcenter. Die Anzahl von 17 Prüffällen je Standort/Fachdienst erlaubt keine repräsentativen Aussagen über einzelne Standorte oder Fachdienste. Aufgrund der Befunde entwickelt die DGL in Zusammenarbeit mit der unterstützenden TL-LSB bzw. FDL (passiv) Verbesserungsmaßnahmen, die ebenfalls in der Ergebnispräsentation benannt werden. Die DGL prüft zuvor gemeinsam mit der comp.ASS-Betreuung (passiv), ob sich geplante Verbesserungen im Fachverfahren umsetzen lassen. Ist das der Fall, ist die comp.ASS-Betreuung (passiv) für die Umsetzungen im Fachverfahren und ggfs. zugehörige comp.ASS-Schulungen verantwortlich.
- d) Die comp.ASS-Betreuung (passiv) nimmt die Auswertung des cp-Teils vor, macht dazu comp.ASS-Verbesserungsvorschläge und unterstützt bei den anderen Verbesserungsvorschlägen.
- e) Der Entwurf der Ergebnispräsentation wird bzgl. der Ergebnisdarstellung und des Layouts mit dem QM besprochen und dann der FDL 56.1 zur Abstimmung vorgelegt. Deren Änderungswünsche werden, falls vorhanden, in die Ergebnispräsentation eingearbeitet.

### 3.8. Besprechung der Ergebnispräsentation mit den FA, TL-LSB bzw. FDL (passiv)

- a) Die überarbeitete Version der Ergebnispräsentation wird den Fachaufsichten, TL-LSB bzw. FDL (passiv) vorab zugeschickt, so dass ausreichend Zeit zur Vorbereitung des Besprechungstermins vorhanden ist. Der Termin zur Besprechung der Ergebnispräsentation mit den FA, den TL-LSB bzw. FDL (passiv) wird so angesetzt, dass er max. 5 Werktage vor der FB-Besprechung (FBB) stattfindet, in der die Ergebnispräsentation gezeigt wird, so dass Änderungen und Kommentare noch rechtzeitig vor der FBB eingearbeitet werden können. Die Ergebnispräsentation wird der FB-Besprechung i.d.R. nicht vorab zugeschickt, sondern anschließend dem FBB-Protokoll beigelegt.
- b) Die DGL erstellt die Version der Ergebnispräsentation (Ergebnisdokument 1) für die FBB und einen Ergebnisbericht (Ergebnisdokument 2) in Textform von bis zu max. fünf Seiten Länge. Ferner wird ein Fazit für das Verwaltungskontrollsystem (VKS) an FDL 56.1 gesendet (vgl. dazu 3.13).

### 3.9. Ergebnispräsentation in der FB-Besprechung

- a) Die Ergebnisse des QS-Durchgangs werden von der DGL in der FB-Besprechung (mit Stadt) vorgestellt.<sup>11</sup> Die uTL und das QM nehmen ebenfalls an der FB-Besprechung teil und stehen für die Beantwortung von Rückfragen zur Verfügung. Im Schwerpunkt geht es um die Darstellung der Befunde, deren Einordnung und Bewertung, sowie die geplanten Verbesserungsmaßnahmen.
- b) Änderungen, die sich aus der Runde der FBB ergeben, werden in die finalen Versionen der Ergebnispräsentation und dem Ergebnisbericht eingearbeitet.

<sup>10</sup> Für Vorlagen zu den Ergebnispräsentationen (erster Durchgang) bzw. (zweiter Durchgang - Evaluation) siehe: Az.: 300.000.00.20 - Qualitätssicherung FB 56 (passiv) - Allgemein [2020-2024] im Register „Vorlagen + Anleitungen“

<sup>11</sup> In der Regel hat sich ein Zeitansatz von 30 Minuten für die FB-Besprechung bewährt.

### 3.10. Veröffentlichung der Ergebnisse im JCI

- a) Die finale Ergebnispräsentation und der finale Ergebnisbericht werden nach der Freigabe durch die FDL 56.1 im Jobcenter-Intranet veröffentlicht.<sup>12</sup> Die FDL 56.1 stellt die Dokumente als Ansprechpartner der TS Qualitätssicherung (passiv) durch Mail an den JCI-Admin ein.
- b) Die DGL stellt den TL-LSB bzw. FDL (passiv) den standortbezogenen Auszug der Gesamtauswertung ihres Teams/Fachdienstes in den jeweiligen FD-Austauschordner, so dass die Führungskräfte das Gesamtergebnis des Jobcenters mit den Ergebnissen ihres Teams/Fachdienstes vergleichen können. Sie analysieren, ob ein Fehler in ihrem Team/Fachdienst überproportional häufig auftritt und, ob über die Verbesserungsmaßnahmen für alle hinaus, ein besonderer Handlungsbedarf im Team/Fachdienst besteht.

### 3.11. Vorstellung der Ergebnisse in den LSB-Teamsitzungen

- a) Die TL-LSB bzw. FDL (passiv) stellen den LSB-Mitarbeitern die Ergebnisse des QS-Durchgangs in der ersten Team- bzw. FD-Sitzung vor, die auf die FBB folgt. Dazu können bei Bedarf auch gesonderte Termine genutzt werden, die aber ebenfalls nach der FBB liegen sollen, damit die Ergebnispräsentationen anhand der finalen Ergebnisprotokolle durchgeführt werden können.
- b) Im Schwerpunkt geht es darum, die Qualität der Arbeit im Team/Fachdienst zu wertschätzen, Fehler zu analysieren und die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen anzuordnen.

### 3.12. Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen

- a) Die LSB-Mitarbeiter setzen die Verbesserungsmaßnahmen unverzüglich wie angeordnet um.  
Handelt es sich um aufwändigere Verbesserungsmaßnahmen zu denen die DGL oder comp.ASS-Betreuung (passiv) zunächst erst noch Zeit zur Vorbereitung benötigen, werden diese Verbesserungsmaßnahmen ab dem Zeitpunkt umgesetzt, an dem sie zur Verfügung stehen bzw. die eventuell zugehörigen Schulungen stattgefunden haben.
- b) Die DGL strebt an, alle Verbesserungsmaßnahmen in Zusammenarbeit mit den Standorten/Fachdiensten so früh wie möglich einzuführen, damit erstens die Verbesserungen so früh wie möglich greifen können und zweitens zur Prüfwiederholung (Evaluation) ausreichend neue Prüffälle zur Verfügung stehen, damit die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen überprüft werden kann.
- c) Die DGL ist für die Entwicklung der Verbesserungsmaßnahmen, die Anpassung von Leitfäden und Prozessen, sowie ggfs. die Durchführung fachaufsichtlicher Schulungen vor Ort verantwortlich. Die comp.ASS-Betreuung (passiv) ist für die Entwicklung fachverfahrensbezogener Verbesserungsmaßnahmen, die Anpassung von comp.ASS-Anleitungen und ggfs. durchzuführende comp.ASS-Schulungen verantwortlich.

<sup>12</sup> JCI > TS Qualitätssicherung (passiv) > Kasten 3: Ergebnisse der Qualitätssicherung

- d) Sofern geplante Verbesserungen im Fachverfahren umzusetzen sind, ist die comp.ASS-Betreuung (passiv) für die Umsetzungen im Fachverfahren und ggfs. zugehörige comp.ASS-Schulungen verantwortlich.
- e) Das Nachhalten, ob die LSB-Mitarbeiter die Verbesserungsmaßnahmen im Tagesgeschäft umsetzen, unterliegt den TL-LSB bzw. FDL (passiv). Die Evaluation der in den Ergebnisdokumenten aufgeführten Verbesserungsmaßnahmen erfolgt durch die DGL im Wiederholungsdurchgang nach Ablauf eines angemessenen Zeitraums, aber nicht vor Ablauf von 12 Monaten. Dabei wird geprüft, ob sich nachweisbar Verbesserungen ergeben haben.
- f) Die DGL führt in der E-Akte zum jeweiligen QS-Durchgang ein Dokument „Stand der Verbesserungsmaßnahmen“, in dem alle Verbesserungsmaßnahmen gelistet sind, die in der Ergebnispräsentation angekündigt worden sind. Der aktuelle Sachstand muss jederzeit abzulesen sein. Sind alle Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt, informiert die DGL die FDL 56.1, die wiederum die FB-Besprechung über den Abschluss der Verbesserungsmaßnahmen des QS-Durchgangs informiert.

### 3.13. Fazit des Ergebnisberichts

- a) Die DGL fertigt für die FDL 56.1 ein Fazit des Gesamtberichts (Ergebnisdokument 3) von max. einer halben Seite Länge. Das Fazit bildet die Grundlage für den „Jahresbericht - Qualitätssicherung (passiv)“ für das Verwaltungskontrollsystem (VKS).
- b) FDL 56.1 erstellt im 1. Quartal des Folgejahres aufgrund der Fazite der QS-Durchgänge des Vorjahres einen „Jahresbericht - Qualitätssicherung (passiv)“ für das VKS und übergibt den Bericht an die FDL 56.3. FDL 56.1 erstellt zusätzlich ein Resümee für den Jahresbericht an das BMAS.

### 3.14. Wiederholungsdurchgang - Evaluation der Verbesserungsmaßnahmen

- a) Die Evaluation der eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen erfolgt im Wiederholungsdurchgang (auch als „2. Durchgang“ bezeichnet) durch die Wiederholung des Prüftemas nach frühestens 12 Monaten.
- b) Ergänzend zum zweiten Durchgang können bei Bedarf weitere Erhebungsmethoden hinzutreten, z.B. Befragungen (Online-Fragebogen, PDF-Fragebogen per Mail, Papierfragebogen), Interviews (Experteninterviews, Gruppeninterviews), Hospitationen oder zusätzliche comp.ASS-Auswertungen. Das QM unterstützt die DGL sowohl beim „2. Durchgang“, als auch bei eventuell notwendigen weiteren Evaluationen zu einem QS-Thema.

Freigegeben am/durch:  
29.11.2022

gez. Oberdieck