



Handlungsweisend für alle Mitarbeiter*innen¹ des
Landkreises Göttingen - Fachbereich Jobcenter und der
Stadt Göttingen - Fachbereich Jobcenter

Lfd. Nr.: 3

Bearbeitung: FD 56.3 Herr Schrader

- Organisatorische Regelung - Prozesse beschreiben

Inhaltsverzeichnis

1. Die Systematik	2
1.1. Die Prozesslandkarte	2
1.2. Die Prozessbeschreibung (PB)	3
1.3. Die Verfahrensbeschreibung (VB) - Grüne-Punkte-Tabelle	4
1.4. Leitfäden	4
1.5. Die Aufbaupyramide der Dokumentarten zur Beschreibung von Prozessen.....	5
2. Die Symbole und der Aufbau einer Prozessbeschreibung	5
2.1. Die Symbole	5
2.2. Der Aufbau eines Flussdiagramms	7
3. Die Bestandteile einer Prozessbeschreibung	9
3.1. „Teil 1 - Die Prozessübersicht“	9
3.2. „Teil 2 - Der Prozessablauf“ und „Teil 3 - Erläuterungen“ (Praktische Hinweise)	11

¹ Die in der Organisatorischen Regelung 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.

die Erbringung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts (passive Leistungen) und die Erbringung von Leistungen zur Eingliederung in Arbeit (aktive Leistungen).

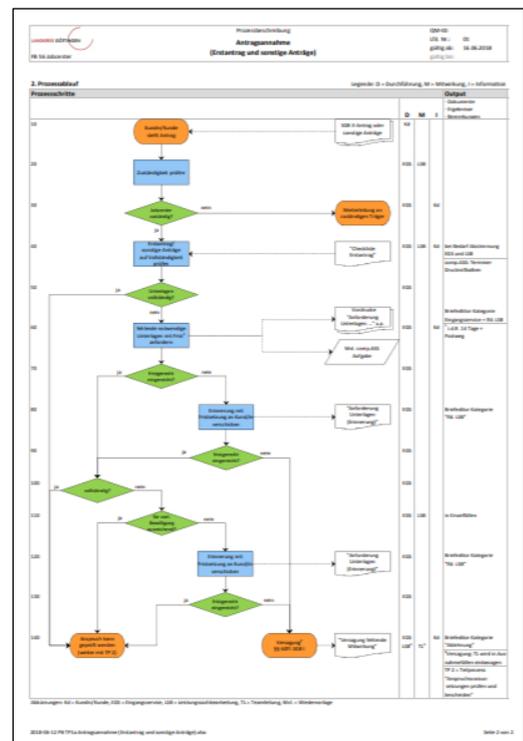
Unterstützungsprozesse werden benötigt, um die Kernprozesse realisieren zu können. Beispiele: Personal muss beschafft und eingearbeitet werden; Finanzmittel müssen zur Verfügung gestellt und deren Verwendung nachgewiesen werden; Maßnahmen für Kunden müssen geplant, beschafft und begleitet werden; eine stets einsatzbereite EDV muss zur Verfügung stehen und eine Vielzahl von statistischen Daten muss erhoben werden, um die eigene Leistungsfähigkeit beurteilen zu können und der Meldepflicht gegenüber der Bundesagentur für Arbeit nachzukommen.

Führungsprozesse sorgen für eine reibungslose Zusammenarbeit der Kern- und Unterstützungsprozesse und schaffen mit der Festlegung von Zielen und der strategischen Ausrichtung den gemeinsamen Handlungsrahmen für alle Mitarbeiter. Zu den Führungsprozessen im Fachbereich Jobcenter zählen auch ein vorausschauendes Finanz- und Personalmanagement.

1.2. Die Prozessbeschreibung (PB)

In Prozessbeschreibungen wird grafisch dargestellt, welche Tätigkeiten und Entscheidungen vom Start (Auslöser des Prozesses) bis zum Ende eines Prozesses verrichtet werden, wer die Tätigkeitsschritte durchführt und welche Dokumente oder Einträge in Datenbanken dabei benutzt oder erzeugt werden. Zur grafischen Darstellung gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Der Fachbereich Jobcenter hat sich für MS Excel als Zwischenlösung entschieden, bis der FB 10 eine Softwarelösung für den gesamten Landkreis beschafft. Anschließend müssen die bereits beschriebenen JC-Prozesse in das neue Programm überführt werden. Prozessbeschreibungen können in MS Excel als Flussdiagramme mit im Lieferumfang enthaltenen Symbolen gefertigt werden. Diese Form der Prozessbeschreibung ist angelehnt an DIN 66001, der Erstellung von Programmablaufplänen in der Informatik.

Die größte Schwierigkeit bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen ist der Grad der Detailtiefe. Modelliert man einen Prozess zu grob (zu wenige Tätigkeitsschritte), dann ist der Nutzen für die Mitarbeiter gering, da man immer noch nicht weiß, wie der Prozess „in echt“ abläuft. Ist die Detailtiefe zu hoch, ist die Erstellung aufgrund der vielen Kästchen und Pfeile schwierig und wird schnell unübersichtlich. Deshalb sagt eine Prozessbeschreibung „was zu tun ist“ (Welche Tätigkeitsschritte gibt es?), aber nicht „wie genau“ diese Tätigkeiten zu verrichten sind. Die genauere Beschreibung von Tätigkeiten wird auch durch den geringen Platz zur Beschriftung der einzelnen Symbole erschwert. Möchte man einen Vorgang detailreich beschreiben und benötigt dazu ausreichend Platz für Text, wird im Fachbereich Jobcenter eine Verfahrensbeschreibung verwendet.



1.3. Die Verfahrensbeschreibung (VB) - Grüne-Punkte-Tabelle

Verfahrensbeschreibungen bilden im Detail ab, in welchen Schritten eine Verwaltungstätigkeit abgearbeitet wird. Sie enthalten keine rechtlichen Auslegungen, die nicht bereits in einem Leitfaden (siehe Punkt 1.4) beschrieben sind. In der linken Spalte von Verfahrensbeschreibungen steht ausreichend Platz zur Verfügung, einzelne Tätigkeitsschritte detailliert zu beschreiben. Wer die einzelnen Tätigkeiten verrichtet oder daran beteiligt ist, erhält in den anschließenden Spalten, die die Akteure benennen, einen grünen Punkt - daher rührt die im Alltagsgebrauch übliche Bezeichnung als „Grüne-Punkte-Tabelle“. In der rechten Spalte können die den Tätigkeiten zugehörigen Dokumente benannt oder ergänzende Hinweise, z.B. zum Ablageort, gegeben werden.

Während sich Verzweigungen (Oder-Entscheidungen) im Rahmen einer Prozessbeschreibung recht gut darstellen lassen, werden Verfahrensbeschreibungen bei mehr als einer Verzweigung schnell unübersichtlich. Bei Verzweigungen muss mit Sprungbefehlen im Sinne von „wenn fristgerecht vorgelegt, dann weiter bei Punkt X, wenn nicht dann weiter bei Punkt Y“ gearbeitet werden. Die erneute Verzweigung einer Verzweigung ist innerhalb einer Verfahrensbeschreibung schon nicht mehr übersichtlich darstellbar.

Zu jeder Verfahrensbeschreibung muss es einen übergeordneten Prozess geben, der auch beschrieben ist.

Verfahrensbeschreibung: Inhalte mit Zustimmungspflicht der Leitung in das Jobcenter-Intranet einstellen gültig ab: 11.01.2020
gültig bis:

Schritte	TS-Anspruchspartner (Antragsteller/Antragstellerin)	TS-Anspruchspartner (Antragsteller/Antragstellerin)	TS-Anspruchspartner (Antragsteller/Antragstellerin)	Dokumente / Hinweise
Alle Dokumente/Faxte für die Mail an den Ansprechpartner der zugehörigen Themenseite im IC vorbereiten: • Kontrolle der Datenbenennungen • Fertig formulierter Text für die Nachricht auf „Aktuelles“ • Inhalt der Mail an den Ansprechpartner mit genauer Beschreibung des Ablageorts der neuen Inhalte im IC	•	•	•	HgF: Pächliche Hinweise Jobcenter Intranet (Bspartik)
• Ggf. weitere Erläuterungen und Ablageorte für das Feld „Formulare und Vorlagen in comp.AS“ benennen • Ggf. Dokumente, die in „Historie (Archiv)“ verschoben werden sollen, mit Angabe des Gültigkeitsraums benennen • Ggf. Index-Suchwörter neu erstellen oder ändern	•	•	•	HgF: Pächliche Hinweise Jobcenter Intranet (Bspartik)
Mail an den Themenstellen-Ansprechpartner verschicken	•	•	•	
Mail an den Jobcenter-Intranet-Administrator	•	•	•	
Kontrolle der Daten auf Vollständigkeit und korrekte Datenbenennung	•	•	•	
Mail an den Jobcenter-Intranet-Administrator und cc an... bei Register FM: • FDI 56.27, 56.3 QM ¹ bei Register LSB: • FDI 56.1 ¹ , 56.3 QM ¹	•	•	•	
Einstellen der neuen Inhalte in das Jobcenter-Intranet	•	•	•	
PDF erzeugen, Inhalte einstellen und Verlinkungen setzen	•	•	•	
Bestätigungsmail an den TS-Ansprechpartner und das QM verschicken	•	•	•	
Bestätigungsmail an den Bearbeiter weiterleiten	•	•	•	
Originaldatei (doc, vba) an das QM mailen	•	•	•	

Freigegeben am/durch:
30.03.2020 
(Bock)

1. [Antragstellung](#)
 2. [Antragstellung](#)
 3. [Antragstellung](#)

Seite 2 von 2

1.4. Leitfäden

Zusätzlich zu Prozess- und Verfahrensbeschreibungen werden den Mitarbeitern Leitfäden in Textform zur Verfügung gestellt. Leitfäden sind inhaltliche Auslegungen zu den Gesetzestexten des SGB II, SGB III und weiterer einschlägiger Regelungen. Sie werden i.d.R. von Mitarbeitern der Fachaufsicht geschrieben und adressieren die Mitarbeiter und Führungskräfte der LSB, der IFK, des Eingangsservice und andere. Sie füllen unbestimmte Rechtsbegriffe aus, geben Anhaltspunkte für die Ermessensausübung und nennen Beispiele zur Verdeutlichung. Sie stellen eine wesentliche Erleichterung der Mitarbeiter für die Rechtsanwendung dar. Leitfäden können durch Checklisten, Schaubilder und Übersichten ergänzt werden.

Leitfaden SGB II gültig ab: 01.07.2021
gültig bis:

§§ 12 ff. - Einkommen

1. Abgrenzung Einkommen - Vermögen: Zufussprinzip

1.1. Definition:

Nach Rechtsprechung des Bundessozialgerichts ist Einkommen, was ein Leistungsberechtigter im Bedarfzeitraum vermögensmäßig dazu erhält; Vermögen ist das, was ein Leistungsberechtigter zu Beginn des Bedarfzeitraumes bereits hat. Entsprechend der Zufuss Theorie stellen damit die im Bedarfzeitraum erstmalig zuzurechnenden Minder-Einkommen dar.

Als Einkommen zu berücksichtigen sind auch Einnahmen, die im laufenden Monat, aber vor Anrechnung erzielbar sind (§ 11 Abs. 2 i.V.m. § 37 Abs. 2 S. 2 SGB II).

Beispiel: Am 05. Januar werden Zinsen aus einem Sparguthaben ausbezahlt. Am 15. Januar wird ein Antrag auf ASG II Leistungen gestellt. Bei der Berechnung des Leistungsanspruchs für Januar sind die Zinsen als Einkommen, nicht als Vermögen, zu berücksichtigen.

Nicht als Einkommen zu berücksichtigen sind solche Einnahmen, die während eines mindestens einmonatigen Antragsverfahrens der Hilfebedürftigkeit zufließen. Sie sind dann nicht im Bedarfzeitraum zuzurechnen. Dies gilt zumindest dann, wenn die Hilfebedürftigkeit im entsprechenden Monat durch eigene Antragsungen (z. B. Erwerbstätigkeit) überwunden wird (HgF SGB II 4 AS 29/07 ff.). Es handelt sich ab dem Wiedererwerb der Hilfebedürftigkeit um Vermögen.

Ein weiteres Abgrenzungskriterium für Einkommen und Vermögen ist die Erwerblichkeit der „Ansprüche“. Wird vom Leistungsberechtigten freiwillig aus seinem Einkommen Vermögen angepart, das dann zu einem späteren Zeitpunkt zur Auszahlung kommt, handelt es sich um einen Schicksal und damit um Vermögen. Ein Rückfluss liegt demnach insbesondere in folgenden Fällen vor:

- Auflösung eines Sparguthabs;
- Rückkaufwert einer Versicherung (WirkG, 19.12.1997, S. C.7.96)
- Überschussbeteiligung und Anteile an Bewertungsreserven an Lebensversicherungen (BSG, Urteil vom 10.08.2016, Az: B 14 AS 51/15 R)
- Leistungen aus Schadensersatz oder Bereicherungsansprüchen, sofern hierdurch lediglich die höhere Vermögenslage wiederhergestellt wird (z.B. aus Schenkungsrückforderung, § 528 BGB)
- Rückstattung eines einem Dritten zur Verfügung gestellten Darlehens;
- Ratenzahlungen an die geschiedene Leistungsberechtigte, die der geschiedene Ehepartner aufgrund eines gerichtlichen Vergleichs zur Abfindung der Ansprüche auf Zugewinnausgleich nach § 1372 ff. SGB vornimmt.

Hier hingegen ein Dritter ein Vermögen angepart (z.B. Lebensversicherung) und fließt dieses Vermögen dem Leistungsberechtigten während des Leistungsbezuges zu, so ist dieses als Einkommen der begünstigten Person anzurechnen (LSG Niedersachsen-Bremen, L 9 AS 325/06 ER, 22.11.2006).

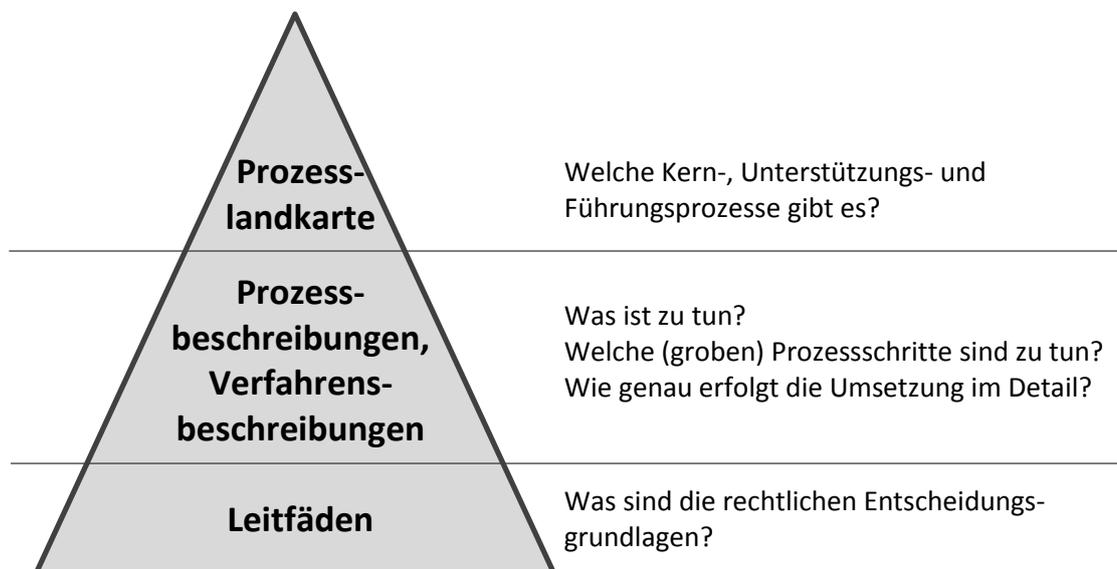
1.2. Ausnahmen vom Zufussprinzip

- Anrechnung einmaliger Einnahmen, § 11 Abs. 3 SGB
- Einkommensanrechnung bei schwankendem Einkommen
- Einkommensanrechnung bei Selbständigen

11

1.5. Die Aufbaupyramide der Dokumentarten zur Beschreibung von Prozessen

Die vier oben genannten Dokumentarten bilden zusammen die Systematik zur Beschreibung von Prozessen und der Bereitstellung zugehöriger Informationen im Fachbereich Jobcenter.² Prozesse können in der Prozesslandkarte gefunden werden. Prozessbeschreibungen sagen, welche Schritte zu tun sind und wie diese im Detail umgesetzt werden, findet sich in den Verfahrensbeschreibungen. In Leitfäden werden Rechtsnormen ausgelegt und die Rechtsauffassungen des Jobcenters dargelegt.



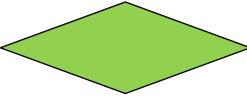
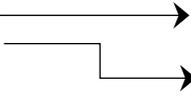
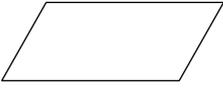
2. Die Symbole und der Aufbau einer Prozessbeschreibung

Um einen Prozess in Form eines Flussdiagramms abzubilden, müssen die zur Verfügung stehenden Symbole organisationsweit bindend in gleicher Art und Weise benutzt werden, damit sich ein gemeinsames Prozessverständnis entwickeln kann. Doch Prozessbeschreibung (Prozessmodellierung) ist keine „exakte Wissenschaft“, sondern hat im Aufbau der grafischen Darstellung auch einen kreativen Anteil, so dass sich im Lauf der Zeit ein „individueller Stil“ ausprägen kann. Damit dieser individuelle Stil nicht zu Besonderheiten in der Darstellung einzelner Organisationsteile führt, sind Prozessbeschreibungen bzgl. des Layouts und formaler Anforderungen immer auch vom QM freizugeben: Vereinheitlichung der Prozessbeschreibung.

2.1. Die Symbole

Die Symbole stehen in der Excel-Datei „Vorlage - Prozessbeschreibung“ am rechten Rand zur Verfügung und können von dort in die Arbeitsfläche gezogen oder kopiert werden. Die folgende Tabelle zeigt die Symbole, ihre Bezeichnung und gibt Erläuterungen zur Verwendung:

² Zur vollständigen Darstellung aller Dokumentarten im Jobcenter-Intranet siehe: Organisatorische Regelung - Jobcenter-Intranet (JCI), Kapitel 3: Dokumente und Dokumentarten im Jobcenter-Intranet

Symbol	Bezeichnung	Erläuterung
 (RGB: 255-153-51) ³	Start bzw. Ende	Das abgerundete, orange Viereck kennzeichnet den Start bzw. das Ende eines Prozesses. Ein Startsymbol hat kein vorangehendes Symbol, einem Endsymbol folgt kein weiteres Symbol.
 (RGB: 145-198-247)	Prozessschritt, Tätigkeitsschritt	Das blaue Viereck steht für einen Prozess- oder Tätigkeitsschritt innerhalb des Prozesses. Es können mehrere Pfeile auf ein Viereck zulaufen, aber es geht i.d.R. immer <u>nur ein</u> (durchgezogener) Pfeil davon zum nächsten Tätigkeitsschritt ab.
 (RGB: 146-208-80)	Verzweigung, Abzweigung, Entscheidungsraute	Die grüne Raute steht für eine Verzweigung. Es gehen mindestens zwei (durchgezogene) Pfeile von ihr ab. Beispiele für mögliche Entscheidungen: ja/nein, vollständig/unvollständig, fristgerecht/nicht fristgerecht usw.
 (RGB: 148-247-220)	anderer Prozess oder Teilprozess	Das türkise Viereck mit Doppelstrich steht für einen anderen Prozess oder Teilprozess, der in einer eigenen Prozessbeschreibung dargestellt wird. Das Symbol muss mit der genauen Bezeichnung des anderen (Teil-) Prozesses beschriftet werden, damit dieser zuverlässig gefunden werden kann.
 (Linienbreite 0,5 Pt.)	(Prozess-) Flusslinie	Durchgezogene Pfeile verbinden Start, Ende und die einzelnen Symbole für Schritte und Entscheidungen in einer Prozessbeschreibung. Sie verdeutlichen die zeitlich-logische Abfolge der einzelnen Prozessschritte.
	Dokument	Das Viereck mit geschwungener Unterkante ist das Symbol für ein Dokument (Papier oder elektronisch), z.B. Bescheide, Checklisten, Anschreiben, Excel-Tabellen (auch mit Formeln und Makros)
	Daten (-eintrag)	Das Parallelogramm symbolisiert die Speicherung von oder den Zugriff auf Daten in einem IT-System, z.B. der im Fachbereich eingesetzten Fachsoftware.
 (Linienbreite 0,5 Pt.)	Dokumentenflusslinie, Datenflusslinie	Der gestrichelte Pfeil symbolisiert den Dokumenten- und Datenfluss. Zusätzlich zu einer durchgezogenen Prozessflusslinie dürfen weitere gestrichelte Linien von einem blauen Tätigkeitsviereck abgehen.

³ Durch individuelle MS Office-Einstellungen kann es zu Verfälschungen der voreingestellten Farbtöne der Symbole kommen. Über Rechtsklick auf das Symbol „Form formatieren > Füllung > einfarbige Füllung > Füllfarbe > weitere Farben > Benutzerdefiniert > Farbmodell RGB“ kann der ursprüngliche Farbton über die Eingabe des RGB-Farbcodes wiederhergestellt werden.

Symbole für Tätigkeitsschritte werden grundsätzlich nach dem Muster „Verrichtungsobjekt - Verrichtung“ beschriftet. Beispiele: „Bescheid (Verrichtungsobjekt) drucken (Verrichtung)“; „Kunden einladen“; „geeignete Maßnahme auswählen“; „Anfrage bearbeiten“ usw.

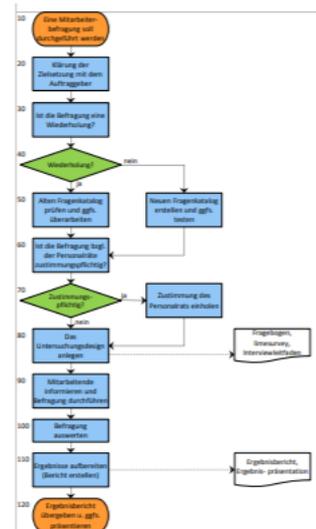
Entscheidungsrauten werden mit Fragen beschriftet: „Widerspruch kann voll abgeholfen werden?“; „Formale Standards eingehalten?“; „Einbeziehung anderer FD nötig?“ Die abgehenden Pfeile werden mit den möglichen Antwortvarianten beschriftet, zumeist mit „ja“ und „nein“.

Start- und Endsymbole müssen so beschriftet werden, dass sich die möglichen Prozessenden (Ausgänge) auf den Start (Auslöser) des Prozesses beziehen. Beispiele: „Eine Maßnahme soll beschafft werden (Start)“ - „Die Maßnahme ist beschafft (Ende)“ oder „neue oder geänderte Gesetzgebung (Start)“ - „Fachaufsichtliche Regel wurde erstellt/geändert (ein mögliches Ende)“, „Keine Änderung der fachaufsichtlichen Regeln notwendig (ein weiteres mögliches Ende)“.

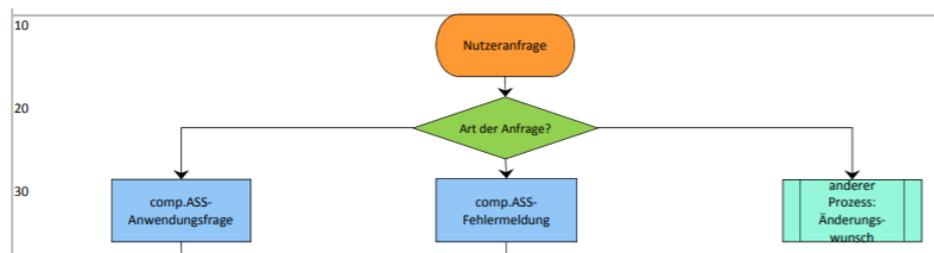
Die Bezeichnung der Dokument- und Datensymbole muss absolut identisch mit der Bezeichnung oder Benennung der zugehörigen Dokumente oder Datenfelder sein, also inklusive Abkürzungen, Leer- und Sonderzeichen. Beispiel: „§45 MAG Info AG Zuw (FU)“ oder „§44 Ermessen-Bew. Antritt Arbeitsstelle (FU)“. Reicht der Platz zur Beschriftung im Symbol nicht aus, kann die rechte Spalte „Output“ (Dokumente, Ergebnisse, Bemerkungen) benutzt werden.

2.2. Der Aufbau eines Flussdiagramms

Der Aufbau von Flussdiagrammen muss möglichst „eingängig“ sein, d.h. der Betrachter muss die Möglichkeit haben die Struktur eines Prozesses mit geringem Aufwand zu erfassen. Dazu trägt es bei, den „Hauptstrang“ der Tätigkeitsschritte am linken Rand laufen zu lassen. Meist besteht der Hauptstrang aus dem optimalen Ergebnis bzgl. der Entscheidungsrauten: Fristgerechter Eingang - ja; Unterlagen vollständig - ja usw. Die Verzweigungen, die zusätzliche Schritte erfordern, werden oft nach rechts aus dem Hauptstrang herausgeführt, was auch als „Korrekturschleifen“ bezeichnet werden kann. Beispiel: Die Verzweigung „Kunde zum Termin erschienen - ja“ läuft nach unten weiter im Hauptstrang, die Verzweigung mit „nein“ läuft nach rechts raus. In der Korrekturschleife erfolgen dann die Schritte zur Anhörung und zur erneuten Termineinladung. Erscheint der Kunde aufgrund der erneuten Einladung zum Termin, mündet die Verzweigung wieder in den Hauptstrang ein. Ähnlich kann bei vorzulegenden Dokumenten verfahren werden: Dokumente vollzählig - ja (Hauptstrang nach unten); Dokumente vollzählig - nein (Verzweigung nach rechts, mit der Aufforderung an den Kunden die fehlenden Unterlagen nachzureichen).

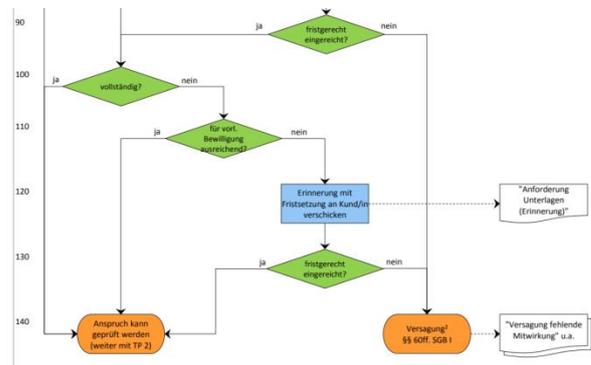


Oft teilen sich Prozesse schon kurz nach dem Start in unterschiedliche Stränge auf:

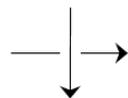


Im Bild ist zu sehen, dass mittels einer Verzweigung drei Teilstränge bzgl. der Art einer Anfrage bei der comp.ASS-Betreuung erzeugt werden. Dabei stellen die blauen Tätigkeitsschritte in diesem Fall keine Prozessschritte im eigentlichen Sinn dar, es handelt sich vielmehr um eine Art „Überschrift“ für die drei Arten (Stränge) von Anfragen: Anwendungsfrage, Fehlermeldung, Änderungswunsch. Bei dieser Art von Verzweigung ist es sinnvoll die Stränge der Verzweigung auf einer Höhe (in einer Zeile) beginnen zu lassen. Ein weiteres Beispiel für das Erzeugen von Prozesssträngen wäre in der Beschaffung: geringwertiges Büroverbrauchsmaterial, Büroausstattung kleiner/gleich 150 EUR, Büroausstattung über 150 EUR. In der Abbildung oben wird die dritte Verzweigung als anderer Prozess (türkises Symbol) dargestellt, also in einer eigenen Prozessbeschreibung beschrieben. Dazu kann man aus inhaltlichen oder aus Platzgründen gezwungen sein, da der Platz in der Breite, selbst bei der Nutzung der Vorlage in DIN A3, beschränkt ist.

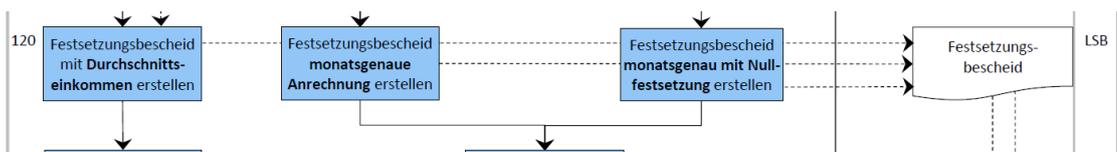
Wenn es die Darstellung erlaubt, sollte je möglichem Ausgang (Ende) auch nur jeweils ein oranges Ende-Symbol benutzt werden. Dann entspricht die Anzahl der orangen Ende-Symbole der Anzahl der möglichen Ausgänge. In der Abbildung rechts bezeichnet der linke Ausgang „Anspruch kann geprüft werden (weiter mit Teilprozess 2)“ das Ende von drei Verzweigungen. Der rechte Ausgang „Versagung §§ 60ff. SGB I“ bezeichnet das Ende von zwei Verzweigungen. Ende-Symbole für gleiche Ausgänge werden nicht mehrfach abgebildet, stattdessen werden die Flusslinien so geführt, dass ihre Pfeilspitzen alle auf das gemeinsame Ende-Symbol verweisen.



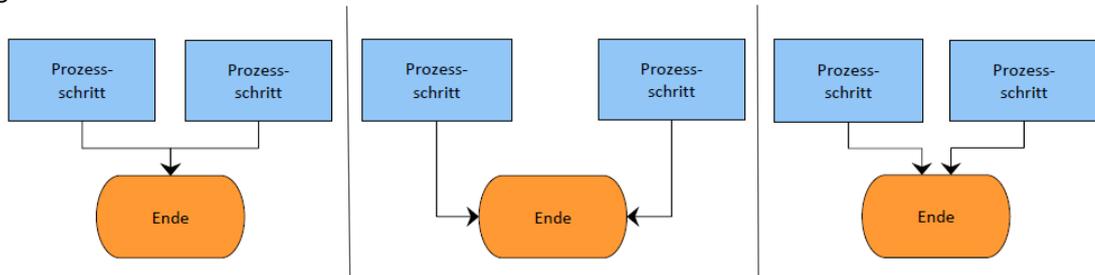
Grundsätzlich gilt es aufgrund der Übersichtlichkeit die Überschneidung von Flusslinien zu vermeiden. Dazu ist es manchmal notwendig den Hauptstrang vom linken Rand weiter in die Mitte zu verschieben, um auch links Flusslinien darstellen zu können. Da die Symbole für Dokumente und Dateneinträge am rechten Rand platziert werden, kommt es hier häufiger zu Überschneidungen von durchgezogenen Prozessflusslinien und gestrichelten Dokumenten- bzw. Datenflusslinien. Das ist aber aufgrund der unterschiedlichen Darstellung von durchgezogener und gestrichelter Linie leichter zu überschauen, als wenn sich Linien gleicher Art kreuzen. Kreuzen sich zwei Linien gleicher Art, ist eine der Linien zu unterbrechen, damit der Prozessablauf eindeutig erkennbar ist.



Durchgezogene Prozessflusslinien dürfen nie „hinter einem Symbol langlaufen.“ Für gestrichelte Dokumentenflusslinien ist das nicht immer möglich, wenn ein komplexer Prozess mit vielen beteiligten Dokumenten dargestellt wird. Daher ist es bei Dokumentenflusslinien wegen der Übersichtlichkeit manchmal nötig, sie „hinter einem Symbol“ entlanglaufen zu lassen (siehe Abbildung).



Laufen mehrere Flusslinien auf ein Tätigkeits- oder Ende-Symbol zu, gibt es bzgl. der Darstellung gestalterische Freiheit:



Grundsätzlich gilt: Mitarbeiter müssen „praktisch mit dem Finger“ Prozessflusslinien entlangfahren können und müssen dabei von einem orangen Startpunkt über Tätigkeitsschritte und Verzweigungen zu einem orangen Endpunkt gelangen. Enthält die Prozessbeschreibung das Symbol „anderer Prozess oder Teilprozess“ kann der orange Endpunkt auch in einer anderen (Teil-) Prozessbeschreibung liegen.

3. Die Bestandteile einer Prozessbeschreibung

Eine Prozessbeschreibung besteht immer aus mindestens zwei Teilen: Der Prozessübersicht und dem Prozessablauf. Ein dritter Teil „Erläuterungen“ kann bei Bedarf hinzukommen. Hin und wieder passen die Flussdiagramme auch nicht mehr auf eine DIN A3-Seite, so dass für den Teil 2 „Prozessablauf“ mehrere Seiten benötigt werden.

3.1. „Teil 1 - Die Prozessübersicht“

Der Teil 1, die Prozessübersicht, dient der Systematisierung der Prozessbeschreibungen. Die Prozessübersicht enthält die notwendigen Angaben zur Verortung des Prozesses in der Prozesslandkarte und die notwendigen Angaben zur Ablage als Dokument im Jobcenter-Intranet, genauer gesagt im QMH (Qualitätsmanagementhandbuch), das als wichtiger Teil des Wissensmanagements im Fachbereich Jobcenter ausschließlich in digitaler Form vorliegt.

Jedes Dokument, das im JCI eingestellt wird, muss über eine eindeutige, möglichst „sprechende“ Bezeichnung verfügen, z.B. „Prozessbeschreibung Widersprüche bearbeiten“. Ebenfalls in der Kopfzeile befindet sich der „gültig ab/gültig bis“-Vermerk und die Angabe der laufenden Nummer (lfd. Nr.). Der Name des Bearbeiters (Erstellers) der Prozessbeschreibung findet sich im unteren Teil zusammen mit dem Freigabevermerk des QM bzgl. der formalen Bestandteile und einzuhaltenden Standards und der inhaltlichen Freigabe des Freigabeberechtigten,

i.d.R. ist der Freigabeberechtigte eine FDL. Die QM-ID (oben-rechts) wird zurzeit noch nicht benutzt und dient einer späteren Systematisierung. Ein Abkürzungsverzeichnis befindet sich in der Fußzeile jeder Prozessübersicht und jedes Prozessablaufs.

Prozessbeschreibung		QM-ID:	
Widersprüche bearbeiten		lfd. Nr.: 02	
F8 56 Jobcenter		gültig ab: 13.12.2019	
		gültig bis:	
1. Prozessübersicht			
Außere des Prozesses	Prozessidentifizier	Prozessbetreffende	
Widerspruch geht im Jobcenter ein.	FDL 56.1	WS-58, Wv 56.1, LS8/PM, TL 56.1, TL LS8/PM bzw. FDL-O, FA 56.1, OE 09, als oder Prozessbetreffende (als Widerspruchsführer/in)	
gilt für: alle Prozessbetreffenden außer Widerspruchsführer/in und OE 09			
Einordnung des Prozesses in die Prozesslandkarte: Unterstützungprozesse – Widersprüche bearbeiten			
Ziel/Zweck: Der Prozess stellt sicher, dass eine recht- und zweckmäßige Leistungserbringung sowie eine zeitnahe Behebung von Leistungsstörungen für die sich durch Behebung erkennbarer Fehler des Feldes LS8 setzen erfolgt (Erfolg: Änderungsbekannt, Teilbarkeit). Fehlermeldungen sollen möglichst früh korrigiert werden. Gesetzliche Fristen im Widerspruchsverfahren sind einzuhalten, um vermeintbare Folgekosten zu verhindern (Prozesskosten, Untätigkeitsklagen).			
Kennzahlen, Leistungsindikatoren, Qualitätsstandards:			
mitgelieferte Unterlagen: - Rundschreiben 3/2013 (JC) > TS Widersprüche > 3 Vorgaben - 56.1, Qualitätsbogen_WS (F)/FD56.1/02_Widerspruchstabelle/56.1_Qualitätsbogen_WS.docx - 56.1, Maßnahmenplan_WS (F)/FD56.1/02_Widerspruchstabelle/56.1_Maßnahmenplan_WS.docx			
Aufzeichnungen: - Maßnahmenkarte WS (comp.ASS) als Basis für Widerspruchstafeln			
Freigabeinformationen			
Name:	Datum:	Unterschrift:	
Erstellt/Geändert (Bearbeiter/in):	TL 56.1 Löcher	12.12.2019	<i>Bilke</i>
Geprüft/Freigegeben (Qualitätsmanagement):	56.3 Schrader	12.12.2019	<i>A. Schwab</i>
Geprüft/Freigegeben (Freigabeberechtigte/in):	FDL 56.1 Oberdeck	12.12.2019	<i>...</i>
<small>Abkürzungen: WS = Widerspruch, Wv-FH = Widerspruchsführer/in, WS-9 = Widerspruchstabelle, WS-58 = Widerspruch Sachbearbeitende, Wv = Verwaltung, TM = Fallmanagement, LS8 = Leistungsanbahnung, TL = Teilerfüllung, FDL = Fachdienstleitung, FDL-O = Sonderleistung, OE 09 = Leistungen, OE = Dienstleistung, FA = Fachbereich, Wv 56.1</small>			
2019-12-12 F8 56 Widersprüche bearbeiten.docx		Seite 1 von 3	

Weitere Bestandteile einer Prozessübersicht sind die Felder:

Auslöser des Prozesses:

In diesem Feld wird das Ereignis bezeichnet, das den Prozess startet (auslöst). Die Bezeichnung muss identisch mit der Bezeichnung des orangen Startsymbols im Flussdiagramm sein.

Prozesseigentümer:

Prozesseigentümer ist derjenige, der aufgrund seiner Befugnisse berechtigt ist, die Veränderung eines Prozesses zu veranlassen. In der Regel ist der Prozesseigentümer gleichzeitig auch der Freigabeberechtigte. Es sei denn ein höherer Vorgesetzter hat sich die Freigabe vorbehalten. Da der Fachbereich Jobcenter zum jetzigen Zeitpunkt die einzige Organisationseinheit im Landkreis Göttingen ist, die systematisch Prozesse beschreibt, kann es vorkommen, dass durch das Jobcenter Prozesse beschrieben werden, die einen anderen Prozesseigentümer haben. So gibt es eine Prozessbeschreibung „Jobcenter-Haushalt aufstellen“, obwohl der Prozesseigentümer des Gesamtprozesses „Haushalt aufstellen“ im FB 20 Finanzen zu verorten ist. In einem solchen Fall ist im Feld „Prozesseigentümer“ Folgendes zu vermerken: FDL 56.x in Abstimmung mit FB 20.

Prozessbeteiligte:

Als Prozessbeteiligte sind alle diejenigen aufzuzählen, die im Teil 2 „Prozessablauf“ in der Spalte DMI (Durchführung, Mitwirkung, Information) benannt werden.

Gilt für:

Dieses Feld bezieht sich auf die Prozessbeteiligten, die der Weisungsbefugnis der Organisationseinheit unterliegen. So gehört die OE 03 (Organisationseinheit 03 = Justizariat) zu den Prozessbeteiligten im Prozess „Widersprüche bearbeiten“, unterliegt aber nicht der Weisungsbefugnis des Jobcenters. Folglich ist die OE 03 im Feld „gilt für“ nicht zu benennen.

Einordnung des Prozesses (in die Prozesslandkarte):

Hier wird die Verortung des beschriebenen Prozesses in der Prozesslandkarte abgebildet, z.B.: Unterstützungsprozesse - Personalwesen - Personal einarbeiten

Ziel/Zweck:

Hier wird benannt, warum der Prozess auf die beschriebene Art und Weise umgesetzt wird. Eine Rolle spielen dabei Ziele, wie z.B. schnelle Bearbeitung, Fehler vermeiden, Kosten geringhalten, Rechtmäßigkeit sicherstellen, Kunden einbeziehen usw.

Kennzahlen, Leistungsindikatoren, Qualitätsstandards:

Kennzahlen, z.B. der Erfüllungsgrad eines Plans, helfen dabei, den Prozess bezogen auf seine Funktionsfähigkeit zu überprüfen. Sie sollten mindestens einmal jährlich überprüft werden. Wird das anvisierte Ziel nicht erreicht besteht Bedarf den Prozess erneut zu überdenken. In jedem Prozess sollten daher Leistungsindikatoren, Kennzahlen oder Qualitätsstandards festgelegt werden um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zu ermöglichen.

Mitgeltende Unterlagen:

Ist der beschriebene Prozess ein Teilprozess, muss an dieser Stelle der übergeordnete Prozess benannt werden. Gibt es Verfahrensbeschreibungen, Fachliche Hinweise oder Leitfäden SGB II zu diesem Prozess, werden diese hier benannt. Macht ein zentraler FB/FD des Landkreises Vorgaben, die zu berücksichtigen sind, werden sie ebenfalls hier aufgeführt, z.B. die „Dienst-anweisung für das Buchhaltungs- und Kassenwesen (DA BuK)“ oder die „Festlegung von Wertgrenzen und Visakontrollen“ durch das Rechnungsprüfungsamt (RPA).

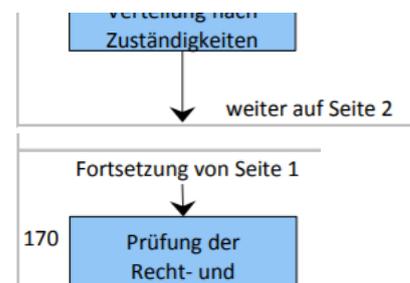
Aufzeichnungen:

Auch wenn ein Prozess keine Zielvereinbarungen zu erfüllen hat oder Qualitätsstandards unterliegt, werden oft Aufzeichnungen geführt, werden Daten erfasst. Dazu gehören z.B. die gesamte Kundenanalyse des Jobcenters, die Erfassung des Mittelabflusses in der Haushaltssoftware proDoppik von H&H; die Ausschreibungsunterlagen von Maßnahmen im Projektmanagement, Prüf- und Qualitätssicherungsberichte, das Anlegen von Maßnahmekarten in der Fachsoftware zu Widersprüchen oder Unterhaltsfällen usw.

3.2. „Teil 2 - Der Prozessablauf“ und „Teil 3 - Erläuterungen“ (Praktische Hinweise)

Zu den Symbolen und dem Aufbau eines Prozessablaufs ist bereits viel im Kapitel 2 beschrieben worden. Einige weitere Festlegungen und Anmerkungen zur Erstellung von Prozessabläufen:

- a) Die Excel-Datei „Vorlage - Prozessbeschreibung“ darf bzgl. des Layouts nicht verändert werden, damit die Druckbereiche sich nicht über die Ränder hinaus verschieben. Das gilt insbesondere für die Spaltenbreite!
- b) Die Größe der Symbole darf nicht verändert werden. Macht man es trotzdem, sitzen die Flusslinien nicht mehr gerade untereinander, sondern bilden eine optisch unschöne „Schlangelinie“.
- c) Um die Symbole an die Rasterlinien magnetisch „anzudocken“ ist vor dem Ziehen des Symbols mit der Maus die „Alt-Taste“ zu drücken.
- d) Der vertikale Abstand zwischen zwei Symbolen beträgt i.d.R. zwei Kästchen.
- e) Um die Symbole mit Flusslinien zu verbinden, sind die „roten Andockpunkte“ in den Seitenmitten zu benutzen - nur dann bewegen sich die Pfeile beim Verschieben automatisch mit.
- f) Die einzelnen Zeilen werden am linken Rand in 10er-Schritten nummeriert, um ein späteres Einfügen von Zeilen zu erleichtern.
- g) Die Zeilennummerierung steht immer auf der Höhe des obersten Kästchens eines Symbols, nicht in der Mitte des Symbols.
- h) Wird für das Flussdiagramm eine weitere Seite benötigt, zeigt ein Pfeil auf der ersten Seite auf den unteren Rand und erhält die Beschriftung „weiter auf Seite 2“. Auf der zweiten Seite beginnt das Flussdiagramm wieder mit einem Pfeil, der mit „Fortsetzung von Seite 1“ beschriftet ist. (siehe rechts)
- i) Das Kürzel für die Akteure in der Spalte DMI steht immer in der gleichen Zeile wie die Zeilennummerierung.
- j) Durchführender (D) ist immer derjenige, der die Tätigkeit ausführt, die das Verb in der Symbolbeschriftung beschreibt. Gibt es weitere Akteure, die an der Tätigkeit beteiligt sind, werden sie in der Spalte Mitwirkung (M) benannt. Führt zum Beispiel ein Mitarbeiter der Widerspruchsstelle Ermittlungen zu einem Sachverhalt durch, steht in der Spalte D die Abkürzung „WS-SB“ für Widerspruchsachbearbeiter. Dabei wird der WS-SB von Mitarbeitern der Leistungssachbearbeitung an den Standorten unterstützt. Deshalb steht ein „LSB“ in der Spalte M. Mitzeichnende Vorgesetzte erscheinen ebenfalls in der Spalte M. Erhält ein anderer Mitarbeiter oder ein Vorgesetzter eine Mail in cc, dann gilt das als „informativische Beteiligung“, das Kürzel erscheint in der Spalte Information (I).



- k) Erfolgen Erläuterungen in der äußerst rechten Spalte, müssen diese eindeutig einem Symbol zuzuordnen sein. Ist das nicht möglich muss mit Sternchen* oder hochgestellten Zahlen¹²³ gearbeitet werden.

Wird mehr Platz benötigt, als in der äußerst rechten Spalte zur Verfügung steht, kann der „Teil 3 - Erläuterungen“ benutzt werden. Die linke Spalte mit der Bezeichnung „Nr.“ bezieht sich auf die Zeilennummerierung des Prozessablaufs, zu der eine Erläuterung gegeben werden soll.

Freigegeben am/durch:
14.07.2021

gez. Mündemann

14.09.2022 redaktionelle Änderung - Umbenennung FM in IFK (Schrader)