Qualitätssicherung aktive Leistungen: QS 1 / 2020

E-Kunden[1] ohne Termin in den letzten sechs Monaten

Ansprechpartnerinnen: D. Gremler und T. Erdmann (FD 56.2), D. Lemmer (FD 56.3), S. Lutsch-Sawani (FD 56.4), C. Jördening-Kalde (FB Jobcenter FD 52.3)

Abschlussbericht

Inhalt

1. Zusammenfassung 2

2. Handlungsempfehlung 3

3. Ergebnisse der Prüfung 3

3.1. Handlungsstrategie nicht im Sinne des Integrationskonzepts 3
3.2. Handlungsstrategie im Sinne des Integrationskonzepts 4
3.2.1 Keine Terminvergabe 4
3.2.2 Kunde in einer Maßnahme 4
3.2.3 Fernbleiben ohne wichtigen Grund 5
3.3 Zusätzliche Erkenntnisse 5
3.3.1 Schüler 5
3.3.2 Dokumentation 5

4. Art und Umfang der Erhebung 6
4.1 Durchführung 6
4.2 Verweise 6

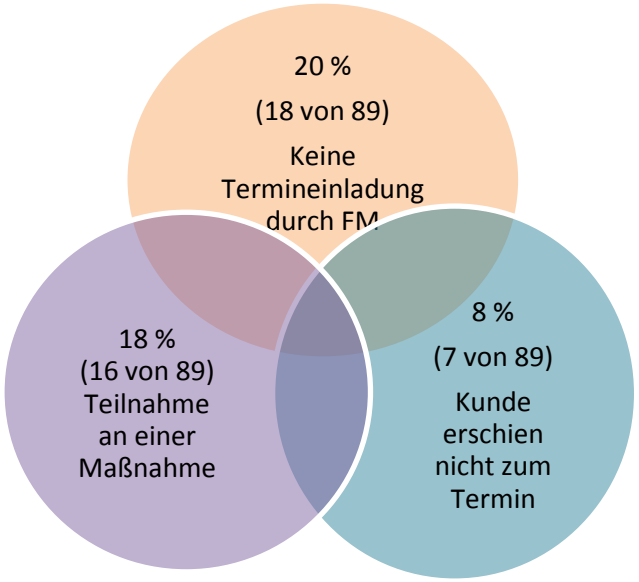
[1] Die in dem Abschlussbericht gemachten Angaben beziehen sich auf alle Personen des weiblichen, männlichen und unbestimmten Geschlechts. Zur besseren Lesbarkeit wird auf die männlichen Ausdrucksform zurückgriffen.

1. Zusammenfassung

Ausgangspunkt der Qualitätssicherung (QS) im ersten Quartal 2020 ist folgende Untersuchungsfrage: „Warum findet mit Kunden der gewählten Handlungsstrategie Entwicklung innerhalb von sechs Monaten kein Termin beim Fallmanagement statt?“. Die Durchführung eines Beratungstermins wurde als systemseitig auswertbarer Indikator für aktive Förderung ausgewählt. Das Integrationskonzept sieht eine temporäre Fokussierung vor. Danach beschränkt sich die Fallmanagementarbeit in Form der aktiven Förderung auf zeitlich begrenzte Förderphasen. Legt man bei E-Kunden als Indikator für eine temporäre Fokussierung einen Zeitraum von sechs Monaten zugrunde, gilt es herauszufinden, ob und wie die Kunden der Stichprobe vom Fallmanagement aktiv gefördert wurden. Daher wurde in der inhaltlichen Falluntersuchung auch nach anderen Formen der aktiven Förderung gefragt.

Gemäß comp.ASS-Auswertung vom 09.02.2020 haben 591 Kunden, welche bereits mindestens drei Monate der Handlungsstrategie Entwicklung zugeordnet waren, innerhalb der letzten sechs Monate keinen Termin beim Fallmanagement wahrgenommen. Das entspricht 16 % [2] (591 von 3.687) aller erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb) der Handlungsstrategie Entwicklung zum Stichtag. Es wurden insgesamt 90 Fälle für die Stichprobenanalyse zufällig ausgewählt. Davon entfielen jeweils 10 Fälle auf einen der neun Fachdienste (Stadt und Landkreis). Die anhand einer Sichtung der Dokumentation und Befragung des Fallmanagements erfolgte Ursachenanalyse liefert folgende Erklärungen:

Bei 63 % (56 von 89) der geprüften Fälle entsprach die gewählte Handlungsstrategie nicht dem Integrationskonzept. Bei den verbleibenden 37 % (33 von 89) der Fälle, in denen die Handlungsstrategie dem Integrationskonzept entsprach, wurden die grafisch dargestellten Begründungen als ursächlich für das Ausbleiben des Beratungstermins identifiziert. Da in einigen Fällen mehrere Begründungen zutreffend sind, ergibt sich ein Gesamtwert größer als 100%. In einem der untersuchten Fälle konnte keine eindeutige Aussage über die Zuordnung der Handlungsstrategie in Übereinstimmung mit dem Integrationskonzept getroffen werden.



[2] Die angegebenen Prozentwerte wurden auf ganze Zahlen gerundet.

2. Handlungsempfehlung und Unterstützungsleistungen

Um zu gewährleisten, dass das Fallmanagement mit Kunden der Handlungsstrategie Entwicklung entsprechend der temporären Fokussierung in einem Zeitraum von sechs Monaten arbeitet, ist festzustellen, ob in diesem Zeitraum Beratungsgespräche stattgefunden haben.

Das Fallmanagement sollte in die Lage versetzt werden, die regelmäßige aktive Förderung ihrer E-Kunden im Blick zu behalten. Daher sollte, bereits bei Wahl der Handlungsstrategie E der nächste Beratungstermin festgelegt und eine Wahrnehmung desselben über eine in comp.ASS selbstangelegte „Aufgabe als Wiedervorlage“ gesteuert werden.

Darüber hinaus sollte das Fallmanagement eine regelmäßige Auswertung (alle 4 bis 8 Wochen) von E-Kunden, die seit sechs Wochen keinen Termin (persönlich oder telefonisch) hatten, zu bestimmten Stichtagen über das BI mittels verschiedener Filter[3] erstellen. So kann vom Fallmanagement und den TL / FDL nachgehalten werden, dass die entsprechenden Kunden spätestens alle 2 Monate zu einem Beratungsgespräch eingeladen werden.

Da die o. g. Filterung Personen beinhalten kann, die sich zurzeit in einer Maßnahme befinden, ist zusätzlich zu prüfen, ob bei ihnen ein Beratungsgespräch erforderlich ist. Diese Überprüfung muss manuell vorgenommen werden, da das BI zurzeit nicht über eine entsprechende Filtermöglichkeit verfügt. Eine BI-Anpassung wird durch 56.3 geprüft, aber aufgrund der derzeit bestehenden alternativen Lösung durch eine manuelle Bereinigung und im Hinblick auf die Einführung der neuen Fachsoftware, nicht prioritär behandelt. Eine BI-Anpassung durch FD 56.3 erfolgt Mitte Oktober 2020.

Eine Überprüfung der Umsetzung durch das Fallmanagement sollte Gegenstand einer weiteren fachaufsichtlichen Qualitätssicherung 2021 sein.

3. Ergebnisse der Prüfung

3.1. Handlungsstrategie nicht im Sinne des Integrationskonzeptes

Bei 63 % (56 von 89) der geprüften Fälle entsprach die gewählte Handlungsstrategie Entwicklung gemäß der Beurteilung der Prüfer nicht dem Integrationskonzept. Die durchgeführte Erhebung repräsentierte zum Stichtag 16 % (591 von 3.687) aller E-Kunden des Jobcenters. Somit lässt sich ableiten, dass es sich mit einer Fehlerwahrscheinlichkeit von 10% bei 9 % (319 von 3.687) bis 12 % (430 von 3.687) der in den statistischen Auswertungen erfassten E-Kunden nicht um E-Kunden im Sinne des Integrationskonzepts handelt. Es ist jedoch nicht auszuschließen, dass der tatsächliche Wert höher liegt, da bei der durchgeführten Erhebung nur E-Kunden ohne Termin in den letzten sechs Monaten analysiert wurden.

Die Antwort ist für die Fragestellung insofern relevant, da sich bei qualitativer Überprüfung herausgestellt hat, dass es weniger *E-Kunden ohne Termin in den letzten sechs Monaten* gibt als nach der Erhebung der Stichprobe angenommen. Die ursprüngliche Anzahl der E-Kunden ohne Termin in den

[3] Vgl. Kurzanleitung „Beratungstermine bei Kunden der Handlungsstrategie Entwicklung“

letzten sechs Monaten verringerte sich zur ursprünglichen Bezugsgröße von 89 Fällen nach qualitativer Prüfung um ca. 2/3 (53 Fälle).

Die Antwort ist auch deshalb für die Fragestellung relevant, da hierdurch deutlich wird, dass eine fehlende Umstellung der Handlungsstrategie dafür verantwortlich sein kann, dass diese Fälle in der Stichprobe auftauchen. *Teilweise* scheinen die Modalitäten der Fallübergabe und einer damit einhergehenden notwendigen Umstellung der Handlungsstrategie innerhalb des Fallmanagements unklar zu sein. In einigen Fällen wurde als Begründung für die falsche Wahl der Handlungsstrategie die Fallaktenübergabe innerhalb des Fallmanagerwechsels und die nicht erfolgte Einarbeitung durch den bisherigen Fallmanager in den Fall vorgetragen.

Relevanz hat sie weiterhin deshalb, da sie zeigt, dass die Datenqualität im Jobcenter des Landkreises Göttingen dadurch negativ beeinflusst wird. Daten werden nicht bzw. unzureichend in comp.ASS eingearbeitet. Im Rahmen der qualitativen Prüfung stellte sich heraus, dass in 10 % der Fälle (9 von 89) die Kunden nachweislich innerhalb von sechs Monaten einen Termin beim Fallmanagement hatten. Diese Fälle waren in der erhobenen Stichprobe enthalten, da der Status stattgefundener Termine seitens des FM nicht von „geplant“ auf „erschienen“ umgestellt wurde.

3.2 Handlungsstrategie im Sinne des Integrationskonzepts

3.2.1 Keine Terminvergabe

In 20 % (18 von 89) der Fälle wurden die Kunden der Handlungsstrategie Entwicklung vom Fallmanagement innerhalb der letzten sechs Monate nicht zu einem Termin eingeladen.

Diese Antwort ist für die Fragestellung relevant, weil sie zum Teil verdeutlicht, dass das Fallmanagement mit den Kunden nicht im Sinne einer temporären Fokussierung arbeitet.

3.2.2 Kunde in einer Maßnahme

In 29 % (26 von 89) der geprüften Fälle nahmen die Kunden im betrachteten Zeitraum an einer Maßnahme teil. Es ist also davon auszugehen, dass durchschnittlich etwa 1/3 der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten über Maßnahmen einem Entwicklungsziel nähergebracht werden. Zu rund 77% (20 von 26) war die jeweils gewählte Maßnahme auch passgenau, d.h. sie entsprach dem Entwicklungsziel.

Das Ergebnis zeigt grundsätzlich, dass Maßnahmen ein wichtiges Werkzeug für die Entwicklung der Kunden sind. Während die Kunden in einer Maßnahme qualifiziert werden, wurde in der Stichprobe nur in 35% (32 von 89) Fällen seitens des Fallmanagements zu einem Beratungstermin eingeladen. In 58 von 90 Fällen wurde kein das Maßnahmenangebot ergänzendes Gespräch mit den Kunden geführt. Unter dem Eindruck der temporären sechsmonatigen Fokussierung wären folgende Erklärungsansätze denkbar:

1. Es dauert deutlich länger als sechs Monate, um mit Kunden ein passgenaues Maßnahmenangebot zu finden, die Trägerbeauftragung optimiert zu gestalten und im Anschluss an die Maßnahme eine gute Nachbetreuung mit einem geregelten Übergang in den nächsten Entwicklungsschritt zu klären.

2. Im Fallmanagement wird davon ausgegangen, dass während der Teilnahme an einer Maßnahme eine zusätzliche Beratung durch das Fallmanagement entbehrlich ist.
3. Im Fallmanagement wird davon ausgegangen, dass die Verantwortung für die aktive Förderung der Kunden während der Dauer der Maßnahme an den Träger übergeht.

Andere Formen der aktiven Förderung 10 % (9 von 89) oder externe Beratungsangebote 3 % (3 von 89) nehmen als alternative Förderungswege einen äußerst geringen Anteil in der untersuchten Stichprobe ein. Immerhin rund 36% (32 von 89) der Entwicklungsarbeit entfällt auf die „hauseigene" Beratungsleistung durch das Fallmanagement.

3.2.3 Fernbleiben ohne wichtigen Grund

Bei 8 % (7 von 89) der Fälle sind die Kunden nicht zum angesetzten Termin erschienen, davon 6 % (5 von 89) ohne wichtigen Grund.

Diese Antwort ist für die Fragestellung relevant, da hierdurch die Fallmanagertätigkeit abgebildet wird, der Kunde aber nicht mitarbeitet. Durch die fehlende Termintreue der Kunden wird eine effektive Fallmanagementarbeit beeinträchtigt bzw. verhindert.

Unter den eLb, bei denen die richtige Handlungsstrategie Entwicklung gewählt wurde und die nicht zum geladenen Termin erschienen sind, waren 4 von 5 Fällen ohne Sanktion (80 %). Unabhängig von der Richtigkeit der gewählten Handlungsstrategie blieben insgesamt 5 von 9 Fällen (56 %) ohne Sanktion. Dass das Fallmanagement Sanktionsfälle nicht konsequent verfolgt hat, war nach Aussage eines Fachdienstes des Fachbereichs Jobcenter der Stadt Göttingen, dem Umstand geschuldet, dass der Umgang mit dem Urteil des Bundesverfassungsgerichtes zu Sanktionen vom 5.11.2019 unklar war.

3.3 Zusätzliche Erkenntnisse

3.3.1 Schüler

Im Bereich U25 (hier: speziell junge Menschen zwischen Schulabschluss und Anschlussperspektive) ist es strittig, ob diese grundsätzlich als Entwicklungskunden zu behandeln sind, auch wenn sich über einen sehr langen Zeitraum kein Kontakt zum Kunden herstellen lässt und dieser offensichtlich kein Interesse an einer Beratungstätigkeit durch das Fallmanagement in Richtung Ausbildungs- und Arbeitsmarkt bzw. Studium hat[4]. Es zeigt, dass im Fallmanagement nicht eindeutig klar ist, ab wann diese jungen Menschen nicht mehr zur prioritären Zielgruppe gehören, sondern möglicherweise nach einer gewissen Zeit der Handlungsstrategie Grundbetreuung aktiv zuzuordnen sind.

3.3.2 Dokumentation

Die Dokumentation ist in 49 % (44 von 89) der geprüften Fälle im Prüfzeitraum nicht nachvollziehbar. In diesen Fällen wurde die gesichtete Dokumentation auf mindestens 12 Monate erweitert.

[4] Betrifft Fälle des FD 52.3 und den Standort 56.8

4. Art und Umfang der Erhebung

4.1 Durchführung

Die Stichprobe wurde vom FD 56.3 IT am 09.02.2020 mit Hilfe der comp.ASS-Daten anhand nachfolgender Kriterien ermittelt: *E-Kunden Verweildauer > 3 Monate ohne Termin innerhalb 6 Monaten und im Leistungsbezug (ALG2).* Zum Stichtag der Erhebung waren 3.687 eLb der Handlungsstrategie Entwicklung zugeordnet. 591 (16,03 %) der Kunden mit der Handlungsstrategie Entwicklung entsprachen den oben genannten Kriterien.

Die Erhebung wurde im Zeitraum 02.03.2020 bis 01.04.2020 in allen Fachdiensten des Jobcenters (Stadt und Landkreis) durchgeführt. Es wurden per Zufall 10 Fälle pro Fachdienst (insgesamt 90) ausgewählt. Jeweils fünf Fälle der Stichprobe wurden der Fachaufsicht und fünf Fälle der Teamleitung/ Fachdienstleitung zur Untersuchung zugewiesen. Diese wurden ihnen am Tage des Erhebungsbeginns mitgeteilt. Die Falluntersuchung erfolgte wahlweise gemeinsam oder nacheinander durch die Fachaufsicht FD 56.2 und der Teamleitung/ Fachdienstleitung. Im Anschluss erfolgte in einigen Fällen eine Befragung des zuständigen Fallmanagers. Bei der Erhebung wurde ein einheitlicher Fragenkatalog verwendet. Es wurden Dokumentationen von September 2019 bis März 2020 bei der Falluntersuchung berücksichtigt. Nur wenn die Dokumentation des oben genannten Zeitraums keine relevanten Erkenntnisse für die Prüfung lieferte, wurden weiter zurückliegende Informationen berücksichtigt. Als Informationsquelle wurden vorrangig comp.ASS-Einträge (Termin-Einträge, Aufgabeneinträge, Prozessschritteinträge, Maßnahmenkarte) genutzt. Fälle mit strittigem Ergebnis wurden der FDL 56.2 zur abschließenden Beurteilung vorlegt.

In einem der untersuchten Fälle konnte keine abschließende Beurteilung der Handlungsstrategie vorgenommen werden, da aktuell mangels Prozessschritt keine Entscheidung über die richtige Zuordnung zu einer Handlungsstrategie möglich ist. Der Fall wurde daher nicht vollständig in der Stichprobenanalyse berücksichtigt und unter **Zusätzliche Erkenntnisse** aus der Prüfung unter Ziffer 3.3.2 (s.o.) gewürdigt.

4.2 Verweise

Die erhobenen Daten sind unter folgendem Link abgelegt:
F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2020\QS 1-2020 E-Kunden ohne Termin in 6 Monaten

Der Fragebogen ist unter folgendem Link abgelegt:
F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2020\QS 1-2020 E-Kunden ohne Termin in 6 Monaten\1- Durchführung +Dokumente

Freigegeben am / durch: 21.09.2020