

Weisung 202111005 vom 19.11.2021 – Verlaufsbezogene Betrachtungen als Methode der Qualitätssicherung

Laufende Nummer: 202111005

Geschäftszeichen: QUB 1 – II-4307 / II-8702 / 1493

Gültig ab: 19.11.2021

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Weisung

SGB III: Information

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 201907017 vom 17.07.2019 – Operatives Risikomanagement und Qualitäts-
sicherung

Aufhebung von Regelungen:

- entfällt

Gute Qualität lebt von einem guten Gesamtprozess und erfordert eine ganzheitliche Herangehensweise. Unter diesem Blickwinkel wurden verlaufsbezogene Betrachtungen bereits in verschiedenen Kundenprozessen erfolgreich durchgeführt. Die Methode wird wieder aufgegriffen mit dem Ziel, Stärken zu identifizieren, zu erhalten und auszubauen sowie Verbesserungsansätze zu erkennen und daraus Maßnahmen abzuleiten, die zu einer guten Qualität der Beratungs- und Integrationsprozesse führen. Es ist zudem gelungen, eine Lösung zu entwickeln, die eine pseudonymisierte Bewertung Ebenen übergreifend ermöglicht.

1. Ausgangssituation

Unsere Kundinnen und Kunden sollen einen wertschöpfenden und zielführenden Integrationsprozess erleben. Die verlaufsbezogene Betrachtung unterstützt dabei, dieses



Ziel zu erreichen. Mit ihr erhält man einen Überblick über den Gesamtprozess, also den gesamten Verlauf der individuellen Integrationsprozesse.

In diesem Sinne wurden verlaufsbezogene Betrachtungen in verschiedenen Kundenprozessen in der Vergangenheit bereits durchgeführt. Die bisherigen Erkenntnisse weisen darauf hin, dass sich diese Herangehensweise bewährt hat. Nicht zuletzt zeigen auch die fachlichen Einschätzungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dass die verlaufsbezogene Betrachtung bei der Identifizierung von Verbesserungs- und Entwicklungspotenzialen unterstützt und auf Akzeptanz stößt.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Wiederaufgreifen und Weiterentwicklung der Methode Verlaufsbezogener Betrachtungen

Die Methode verlaufsbezogener Betrachtungen wird wieder aufgegriffen. Dabei bleibt das bekannte Vorgehen bestehen. D. h., mit Veröffentlichung der Weisung werden von jeder Teamleitung monatlich mindestens 10 Kundendatensätze verlaufsbezogen betrachtet und bewertet. Es soll beurteilt werden, ob der Kundenprozess zielführend gestaltet wurde, um z.B. die Integrationschancen der Kundinnen und Kunden zu erhöhen bzw. dem Beratungsanliegen gerecht zu werden.

Verlaufsbezogene Betrachtungen bieten eine wichtige Erkenntnisquelle im Sinne der Qualitätssicherung in den Kundenprozessen der gemeinsamen Einrichtungen (gE). Dabei steht der persönliche, vertrauensvolle Dialog zwischen Teamleitung und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse im Mittelpunkt. Dieser kann sowohl einzeln als auch z.B. im Rahmen einer Teambesprechung erfolgen, wenn es sich um Erkenntnisse handelt, die für das gesamte Team gewinnbringend für die Beratungsarbeit sind. Der Dialog ermöglicht der Führungskraft offen und transparent, die gewonnenen Erkenntnisse in Bezug auf den Einzelfall oder wiederkehrende Fallgestaltungen zu erörtern und bietet den Mitarbeitenden eine fachliche Reflexion in Bezug auf deren operatives Handeln.

Es wird gemeinsam aus Kundensicht reflektiert, ob das Handeln insgesamt plausibel und die Beratungen zielführend waren. Dabei bieten Positivbeispiele ebenso wie Fälle, in denen zielführendes Handeln anhand der isolierten Bewertung nicht erkennbar ist, einen guten Anlass, der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter eine Rückmeldung zu geben, eventuelle Unklarheiten zu hinterfragen, Unterstützungsbedarfe zu identifizieren und ggf. geeignete Maßnahmen zu vereinbaren sowie Unterstützungsmöglichkeiten aktiv anzubieten bzw. aufzuzeigen.



Mit dem kommunalen Träger ist die Einbeziehung von kommunalen Eingliederungsleistungen nach § 16 a SGB II in die verlaufsbezogenen Kundenbetrachtungen in der Trägerversammlung abzustimmen. Für den Fall einer fehlenden Zustimmung der Trägerversammlung sind Fallkonstellationen mit Bedarf an kommunalen Eingliederungsleistungen bei den Fallbewertungen nicht zu berücksichtigen.

Die aus den Fallbetrachtungen und den Dialogen gewonnenen Erkenntnisse fließen in das operative Risikomanagement ein und bilden über eine dezentrale Ursachenanalyse und die daraus abgeleiteten Maßnahmen eine Grundlage für konkrete Verbesserungsmaßnahmen, hin zu einer guten Qualität der Beratungs- und Integrationsprozesse.

Aufgabe der Führungskräfte hierbei ist es, die Erkenntnisse aus den verlaufsbezogenen Betrachtungen in den verschiedenen Kundenprozessen ebenso wie Erkenntnisse aus anderen qualitätssichernden Aktivitäten in das operative Risikomanagement der gE einzubringen, mit dem Ziel Stärken und Verbesserungspotenziale zu erkennen und ganzheitlich zu bearbeiten. Dabei wird auf das Erheben von Fehlerquoten verzichtet. Der Schutz von Kunden- und Mitarbeiterdaten ist zu jedem Zeitpunkt zu wahren.

So werden die Voraussetzungen geschaffen, dass verlaufsbezogene Betrachtungen in den Kundenprozessen Teil des operativen Risikomanagementkreislaufs werden. Potentiale für Prozessverbesserungen können eruiert und bearbeitet werden und schließlich zur Qualitätssicherung zum Nutzen der Kundinnen und Kunden beitragen.

Im Fokus der Betrachtung steht, ob Handlungserfordernisse nachvollziehbar und schlüssig sowie konsequent aufgegriffen und bedarfsgerecht verfolgt wurden. Im Rahmen der Fallbewertungen sind sowohl Fälle mit zielführendem als auch nicht zielführendem Verlauf im Kundenprozess im Dialog zu erörtern. Als Struktur für ein einheitliches Herangehen in der Bewertung und zur Dokumentation der Erkenntnisse stehen für die jeweiligen Kundenprozesse Fragenkataloge zur Verfügung. Im Rahmen von regionalen Schwerpunktsetzungen können die Fragenkataloge temporär um zusätzliche Fragen erweitert werden.

Die Fallauswahl erfolgt zufallsorientiert. Hierzu kann die Musterabfrage „8_041 Identifizierung von Personen für verlaufsbezogene Kundenbetrachtungen“_ des distributiven Verfahrens operativer Datensatz (opDs) genutzt werden. Sofern sich aus der Ursachenanalyse im Rahmen des operativen Risikomanagements eventuelle Schwerpunktsetzungen für einzelne Kundengruppen bzw. -prozesse ergeben, kann die Fallauswahl dezentral daran ausgerichtet werden. Dabei ist sicherzustellen, dass alle Kundengruppen im Rahmen qualitätssichernder Aktivitäten Berücksichtigung finden. Die daraus resultierenden Festlegungen müssen in den dezentralen Fachaufsichts- bzw.



Qualitätssicherungskonzepten erkennbar sein. Bei der Festlegung des Vorgehens bei der Fallauswahl sind die Beteiligungsrechte des örtlichen Personalrats zu beachten.

Die Verfahrenshinweise sowie die Hinweise zur Fallauswahl und die Fragenkataloge sind für verlaufsbezogene Betrachtungen in den Kundenprozessen in der jeweils geltenden Fassung verbindlich zu nutzen.

2.2 Verlaufsbezogene Betrachtungen bei alternativen Formen der Beratung

Bei der Methode der verlaufsbezogenen Betrachtungen ist es besonders wichtig, dass ein zielführendes Vorgehen durch die Integrations- bzw. Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte sowie Beraterinnen und Berater im gesamten Integrations- und Beratungsprozess zu erkennen ist. Dabei ist die jeweilige Kontaktart bei der Beratung der Kundinnen und Kunden für die Bewertung unerheblich. Eine Beratung am Telefon oder per Videokommunikation ist genauso wie ein persönlicher Kontakt bei der Fallbetrachtung einzubeziehen. Der jeweilige Fragenkatalog findet somit auch bei der Beratung auf alternativen Kommunikationswegen Anwendung und bildet die Grundlage für die Bewertung im jeweiligen Kundenprozess. Im Rahmen der Fachaufsicht sind regionale Schwerpunktsetzungen zu weiteren Beobachtungspunkten möglich.

2.3 Einführung von verlaufsbezogenen Betrachtungen in Kundenprozessen

Die Erwartung, die Qualität der Arbeit zu verbessern, bezieht sich auf alle Kundenprozesse. Zunächst erfolgen die Fallbewertungen im Kundenprozess der allgemeinen Arbeitsvermittlung inklusive beschäftigungsorientiertem Fallmanagement. Auf Grundlage von Erfahrungen mit der Methode verlaufsbezogener Betrachtungen werden perspektivisch für weitere Kundenprozesse, z.B. im Bereich Rehabilitation und Teilhabe im SGBII und in Fremdkostenträgerschaft sowie im Arbeitgeber-Service, spezifische Kriterien und Fragenkataloge für verlaufsbezogene Betrachtungen entwickelt. Für die jeweilige Einführungsphase wird ein Ebenen übergreifender Bewertungsprozess inklusive der Rückkopplung zu den Erkenntnissen temporär für einen Zeitraum von maximal drei Monaten notwendig. Die befristete parallele Bewertung von Datensätzen ermöglicht den Ebenen gE, Regionaldirektion (RD) und Zentrale eine Maßstabsbildung durch den Austausch zu den Erkenntnissen und vermittelt einen objektiven Blick auf den jeweiligen Verlauf der Dienstleistungserbringung (z.B. Vermittlung und Beratung).

Die Einführung der verlaufsbezogenen Betrachtungen in weiteren Kundenprozessen wird jeweils – nach Genehmigung durch das BMAS – mit gesonderter Email-Weisung



angekündigt und darf auf Ebene der RD und Zentrale nur unter Beachtung des unter 2.5 genannten datenschutzkonformen Umsetzungskonzeptes für die Ebenen übergreifende Bewertung durchgeführt werden.

2.4 Ausblick - Risikoorientierte Betrachtungen auf Ebene der Regionaldirektion und Zentrale

Mit dem Ziel, eine stetige Qualitätsverbesserung zum Nutzen unserer Kundinnen und Kunden zu erreichen, erfolgen temporär und risikoorientiert Ebenen übergreifende Fallbewertungen durch die Zentrale und alle RD als Grundlage für eine Maßstabsbildung.

Die Zentrale entscheidet unterjährig anhand auftretender Risiken über deren Notwendigkeit, Inhalt und Umfang.

Die Durchführung dieser risikoorientiert Ebenen übergreifenden Fallbewertungen wird jeweils - nach Genehmigung durch das BMAS - mit gesonderter Email-Weisung angekündigt und darf auf Ebene der RD und Zentrale nur unter Beachtung des unter 2.5 genannten datenschutzkonformen Umsetzungskonzeptes für die Ebenen übergreifende Bewertung durchgeführt werden.

2.5 Datenschutzkonformes Umsetzungskonzept für Ebenen übergreifende Fallbewertungen

Die Bewertungen auf Ebene der RD und Zentrale müssen unter Beachtung eines datenschutzkonformen Umsetzungskonzeptes erfolgen. Dieses wird vor Beginn der Ebenen übergreifenden Betrachtung per Email-Weisung zur Verfügung gestellt. In diesem Umsetzungskonzept wird der Prozess der temporären Ebenen übergreifenden Fallbewertungen im Rahmen der Methode von verlaufsbezogenen Betrachtungen beschrieben. Ein wesentlicher Bestandteil ist, dass die Kundendatensätze für Fallbewertungen auf Ebene der RD und Zentrale ohne personenbezogene Daten und außerhalb der IT-Fachverfahren (z.B. VerBIS) zur Verfügung gestellt werden.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen (RD)

- gestalten und begleiten den Prozess im Falle von temporären Ebenen übergreifenden Fallbewertungen für ihren RD-Bezirk.
- regeln und gestalten den Dialogprozess zu den Erkenntnissen aus verlaufsbezogenen Betrachtungen inkl. regionaler Schwerpunktsetzungen für ihren



Bezirk und beraten die gE bei der Bildung und Überprüfung von Maßstäben für die verlaufsbezogene Betrachtung.

- unterstützen die gE in ihrem Bezirk bei der Ableitung von qualitätssichernden Aktivitäten und erkannten Handlungserfordernissen sowie bei deren Bearbeitung im Rahmen des operativen Risikomanagements.
- stellen sicher, dass die aggregierten Erkenntnisse aus verlaufsbezogenen Betrachtungen mit überregionaler Bedeutung in den Dialog mit der Zentrale einfließen.

Die Geschäftsführungen der gemeinsamen Einrichtungen (gE)

- stellen sicher, dass verlaufsbezogene Betrachtung in der gE gemäß dieser Weisung umgesetzt werden und gestalten den Dialogprozess (risikoorientierte Bewertung, Ursachenanalyse, Ableitung von qualitätssichernden Aktivitäten, Nachhaltung) in ihrer Dienststelle,
- stellen sicher, dass die Informations- und Beteiligungsrechte der örtlichen Personalräte Berücksichtigung finden.
- informieren in der Trägerversammlung über die Durchführung und Erkenntnisse aus der verlaufsbezogenen Betrachtung.

Die Vorsitzenden der Geschäftsführung (VG)

- unterstützen die Geschäftsführung der gE bei der Umsetzung verlaufsbezogener Betrachtungen im Rahmen des operativen Risikomanagements sofern sie in die Verantwortung der BA als Trägerin der Grundsicherung nach § 6 (1) Nr. 1. SGB II fallen.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt



Bundesagentur für Arbeit

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift



Bundesagentur für Arbeit