

Weisung 202505001 vom 30.04.2025 – Operatives Risikomanagement SGB III inkl. Dokumentation im Führungsinformationssystem

Laufende Nummer: 202505001

Geschäftszeichen: KPM 32 – 1862 / 1863 / 1863.1 / 1863.2 / 1841

Gültig ab: 01.05.2025

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

https://www.arbeitsagentur.de/datei/weisung-201907017_ba028335.pdf

Aufhebung von Regelungen:

•

Zusammenfassung

Im Jahr 2019 wurde das Rahmenkonzept zum operativen Risikomanagement und Qualitätssicherung eingeführt. Im Rechtskreis SGB III wird nun die Systematik der Qualitätssicherung und des operativen Risikomanagements sukzessive weiterentwickelt und an den Kundenkernprozessen ausgerichtet. In einem ersten Schritt werden für das SGB III die Ergebnisse der Risikobewertungen und die daraus abgeleiteten Maßnahmen in einer einheitlichen und vergleichbaren Struktur im Führungsinformationssystem dokumentiert.



1. Ausgangssituation

Die Qualität der Erbringung unserer Dienstleistungen für unsere Kundinnen und Kunden hat in der Bundesagentur für Arbeit (BA) einen hohen Stellenwert. Die Qualität zeigt sich in einer Vielzahl unterschiedlicher Aspekte, die sich aus der Kundenperspektive, dem gesetzlichen Auftrag, der Wirtschaftlichkeit des Einsatzes der finanziellen Mittel sowie ggf. weiterer gesellschaftlicher Erwartungen an die BA ableiten lassen.

Mit der Weisung zum operativen Risikomanagement vom 17.07.2019 verfügt die BA über ein Grundkonzept für die Qualitätssicherung in den operativen Arbeitsbereichen als wichtigen Baustein für ein ganzheitliches Qualitätsmanagement. Dieses hat sich als handhabbare und sinnvolle Grundlage für die Qualitätssicherung erwiesen. Mit weiterer Weisung vom 16.02.2022 wird die Umsetzung des operativen Risikomanagements und die Qualitätssicherung im Operativen Service / Operative Führungsprozesse in den Operativen Services – Arbeitshilfen geregelt. Diese Weisungen werden auch weiterhin die Grundlage für das operative Risikomanagement bleiben.

In der praktischen Umsetzung dieser Weisungen wurden durch die Prüforgane jedoch Weiterentwicklungsbedarfe hinsichtlich der Transparenz, der Risikobewertungen und der Ableitung geeigneter qualitätssichernder Maßnahmen, sowie deren Nachhaltung gespiegelt.

Zur Erhöhung der Transparenz und Verbindlichkeit in der Qualitätssicherung werden zukünftig die Ergebnisse aus dem Vorgehen des operativen Risikomanagements SGB III im Führungsinformationssystems (FIS) dokumentiert.

2. Auftrag und Ziel

Ausrichtung an den Kundenkernprozessen

Die Aktivitäten der Qualitätssicherung werden sich zukünftig an den Kundenkernprozessen (KKP) und deren Hauptprozessen orientieren, in denen sich Handlungs- und Entwicklungsbedarfe aufgrund von Qualitätsdefiziten herausgestellt haben oder zu erwarten sind.

Die Agenturen für Arbeit (AA), die Operativen Services (OS), die Regionaldirektionen (RD) und die Zentrale bewerten die Qualität in den Hauptprozessen der fünf KKP anhand der vorhandenen Erkenntnisquellen und ihrer Erfahrungen. Im Rahmen ihrer Verantwortung richten sie passende interne Prozesse für die lokale Qualitätssicherung und Risikobewertung ein. Die Bewertung und damit eine Gewichtung der Risiken erfolgt auf Grundlage des



Rahmenkonzeptes zum operativen Risikomanagements in den Dimensionen Schadensausmaß und Eintrittswahrscheinlichkeit.

Unter den höher gewichteten Risiken priorisiert jede AA, jeder OS, jede RD und die Zentrale ihre eigenen Top-Risikothemen und berücksichtigt hierbei auch die Dimension der geschäftspolitischen Bedeutung. Auch hierfür bildet das Rahmenkonzept die Grundlage. Die Bearbeitung dieser Risiken stellt die betreffende Dienststelle in den Mittelpunkt ihrer qualitätssichernden Aktivitäten, indem sie Maßnahmen entwickelt und diese mit Zeitplan und Wirkungskontrolle unterlegen. Die Umsetzung und Wirkung der Maßnahmen sind regelmäßig zu überprüfen und ggf. anzupassen (PDCA-Zyklus). Die Bewertungen bilden die Grundlage für den Ebenen übergreifenden Dialog zur Qualitätsentwicklung.

Transparenz und technische Unterstützung

Zur Erhöhung der Transparenz und Verbindlichkeit in der Qualitätssicherung sind die Top-Risikothemen im FIS QS System nach der einheitlichen und vergleichbaren Struktur der KKP zu dokumentieren. Diese Top-Risikothemen sind obligatorisch mit geeigneten Maßnahmen zu hinterlegen. In den FIS Aktivitäten- und Umsetzungsplänen (FIS AUP) sollen die dafür erforderlichen Maßnahmen angelegt und mit dem jeweiligen Top-Risikothema verknüpft werden.

Die Maßnahmebeschreibungen in den FIS AUP sind regelmäßig bezüglich der erreichten Fortschritte in der Umsetzung, der Ergebnisse der Wirkungskontrolle und ggf. der konzeptionellen Anpassung fortzuschreiben. Die Angaben in FIS bilden die Grundlage für den Ebenen übergreifenden Dialog zur Qualitätsentwicklung.

Neben den Top-Risikothemen können auch weitere relevante Ergebnisse aus dem Vorgehen des operativen Risikomanagements dokumentiert und mit geeigneten Maßnahmen hinterlegt werden. Zudem können geeignete Maßnahmen für den „Austausch guter Praktiken“ bundesweit veröffentlicht werden, was das Voneinander Lernen befördern soll. Ziel ist es, dass AA, OS und RD auf dieser Grundlage in einen vertieften Austausch von Erfahrungen und guten Praktiken mit Austauschpartnern treten können. Die Absicht ist es, hierdurch einen Beitrag zur Weiterentwicklung als lernende Organisation zu leisten.

Zugriff

Zugriff auf die relevanten Funktionen das FIS QS System haben alle, die im IM-Webshop den Zugriff auf FIS die entsprechende Führungsrolle beantragt haben.

Einführungsveranstaltungen und Übergangsphase



Um eine bestmögliche Umsetzung der Weisung zu erreichen, werden die Zentrale und die Regionaldirektionen die Einführung durch Veranstaltungen unterstützen.

Die Weisung soll innerhalb einer Übergangsphase sukzessive bis zum 31.12.2025 umgesetzt werden. Dies bedeutet, dass die Dienststellen in diesem Zeitraum ihre Prozesse des operativen Risikomanagements überprüfen und ggf. anpassen können und ihre Top-Risikothemen sowie die dazugehörigen Maßnahmen in das FIS QS System übertragen.

Das FIS QS System soll sukzessive weiterentwickelt werden, um den Dienststellen ein möglichst praktikables Arbeitsmittel bei der Durchführung des operativen Risikomanagements zu bieten.

3. Einzelaufträge

Agenturen für Arbeit und Operativer Service:

Legen für das operative Risikomanagement zukünftig die Hauptprozesse der KKP zu Grunde. Die Hauptprozesse können dem FIS QS System entnommen werden.

Überprüfen ihre internen Prozesse zum Operativen Risikomanagement, insb. der Risikobewertung, der Entwicklung von Maßnahmen sowie ihrer Wirkungskontrolle.

Dokumentieren die Ergebnisse des operativen Risikomanagements im FIS QS System sowie Maßnahmen und Aktivitäten zu den Top-Risikothemen in den FIS AUP. Zudem aktualisieren sie die Angaben regelmäßig, spätestens im Vorfeld von Ebenen übergreifenden Dialogen.

Markieren geeignete Maßnahmen zur Veröffentlichung im Intranet (als „Austausch guter Praktiken“, bundesweit).

Regionaldirektionen:

Organisieren Einführungsveranstaltungen für ihre Dienststellen und unterstützen die Agenturen für Arbeit sowie die Operativen Services bei der Anwendung der begleitenden IT-Unterstützung (FIS QS System). Bei der Planung der Einführungsveranstaltungen berücksichtigen sie auch die aktuelle Belastungssituation der OS und stimmen den Einführungsprozess mit den OS ab.

Legen für das operative Risikomanagement zukünftig die Hauptprozesse der KKP zu Grunde. Die Hauptprozesse können dem FIS QS System entnommen werden.



Überprüfen ihre internen Prozesse zum Operativen Risikomanagement, einschließlich der Risikobewertung, der Entwicklung von Maßnahmen sowie ihrer Wirkungskontrolle, und passen sie bei Bedarf bis zum Ende der Übergangsfrist an.

Dokumentieren die Ergebnisse des operativen Risikomanagements im FIS QS System sowie Maßnahmen und Aktivitäten zu den Top-Risikothemen in den FIS AUP. Zudem aktualisieren sie die Angaben regelmäßig, spätestens im Vorfeld von Ebenen übergreifenden Dialogen.

Markieren geeignete Maßnahmen zur Veröffentlichung im Intranet (als „Austausch guter Praktiken“, bundesweit).

Verwenden die Angaben im FIS für ihre regelmäßigen Dialogformate mit den Agenturen für Arbeit (inkl. OS) zur Qualität.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt

Gez. Unterschrift

