

# Weisung 201705022 vom 22.05.2017 – Verlaufsbezogene Kundenbetrachtungen – Zielführendes Handeln im Integrationsprozess

**Laufende Nummer:** 201705022

**Geschäftszeichen:** FU 1 – 5442 / II-5104 / II-8702

**Gültig ab:** 22.05.2017

**Gültig bis:** 31.05.2019

**SGB II:** Weisung

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** nicht betroffen

## **Bezug:**


- Information 201702007 vom 13.02.2017 – Verlaufsbezogene Kundenbetrachtungen - Zielführendes Handeln im Integrationsprozess

---

**Um vorhandene Verbesserungspotenziale im Integrationsprozess zuverlässiger und schneller zu erkennen und aktiv Verbesserungen anzustoßen, wird eine verlaufsbezogene Kundenbetrachtung als fachaufsichtliche Aktivität in der gesamten Organisation verankert.**

## **1. Ausgangssituation**

Bisher wurden die Integrationsprozesse im Rahmen der Fachaufsicht im Wesentlichen über die Betrachtung einzelner – teilweise kleiner – Prozessschritte bewertet. Diese Vorgehensweise hat jedoch häufig zu nur wenigen und auch für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kaum spürbaren Veränderungen oder Verbesserungen geführt. Auch externe und interne Prüfinstanzen zeigen uns auf, dass die nur punktuelle Betrachtung einzelner Prozessschritte nicht geeignet ist, den gesamten Verlauf der Integrationsarbeit zutreffend zu bewerten und übergreifende Optimierungsbedarfe zu identifizieren. Es ist daher erforderlich, dass die bisherigen Aktivitäten der Agenturen für Arbeit (AA) und gemeinsamen Einrichtungen (gE), der Regionaldirektionen (RD) sowie der Zentrale zur Verbesserung der Qualität stärker darauf



ausgerichtet werden, sich einen Überblick über die Qualität der Integrationsarbeit im gesamten Kundenverlauf zu verschaffen, statt den Fokus nur auf Ausschnitte der Integrationsarbeit zu setzen. Damit wird die Grundlage für eine fachlich fundierte Diskussion auf allen Ebenen über die Ausgestaltung eines zielführenden Integrationsprozesses geschaffen.

## **2. Auftrag und Ziel**

Ziel ist, dass unsere Kundinnen und Kunden einen wertschöpfenden und zielführenden Integrationsprozess erleben - ganz gleich ob sie in den AA oder gE beraten und betreut werden. Um dieses Ziel zu erreichen, ist es erforderlich, sich einen Überblick über den Verlauf der individuellen Integrationsprozesse zu verschaffen. Mit Datenstand Mai 2017 (d.h. ab Anfang Juni) beginnen AA, gE, die RD und die Zentrale VerBIS-Kundendatensätze verlaufsbezogen zu betrachten. Konkret ist hierzu vorgesehen, dass alle AV- und M&I-Teamleiterinnen und Teamleiter (ohne Inga) jeweils monatlich 10 Kundendatensätze dahingehend bewerten, ob ein zielführender Integrationsprozess vorliegt. Die Auswahl der zu prüfenden Kundendatensätze erfolgt zufallsorientiert. Das Verfahren der Fallauswahl und der konkrete Prüfprozess mit Verantwortlichkeiten können der Anlage 2 entnommen werden.

Die Prüfung erfolgt monatlich, indem VerBIS-Kundendatensätze verlaufsbezogen bis zu 12 Monate in die Vergangenheit betrachtet werden. Im Einzelfall kann es sinnvoll sein, den Betrachtungszeitraum zu verlängern, um einen sinnvollen Aufsatzpunkt für die verlaufsbezogene Kundenbetrachtung zu finden. Dabei soll beurteilt werden, ob der Integrationsprozess zielführend gestaltet wurde, um die Integrationschancen der Kundinnen und Kunden zu erhöhen. Für die Fallarbeit ist damit wichtig, ob nachvollziehbar, schlüssig und unter Einbeziehung der Stärken und Kompetenzen der Kundinnen und Kunden Handlungserfordernisse konsequent aufgegriffen und bedarfsgerecht verfolgt wurden. Geprüft und dokumentiert wird anhand eines vorgegebenen Fragenkatalogs (Anlage 3). In die Vorbereitung und Umsetzung sind die Zentrale, die RD und auf Ebene der AA und gE insbesondere die Bereichsleitungen (BL) und Teamleitungen (TL – ohne Inga) eingebunden. Die Details können den Einzelaufträgen unter 3. entnommen werden.

Mittelfristig soll die Fallauswahl und die Dokumentation durch ein zentral zur Verfügung gestelltes IT-Verfahren noch anwenderfreundlicher werden.

Die verlaufsbezogenen Kundenbetrachtungen sind Grundlage für einen im Anschluss stattfindenden Dialog über alle Ebenen zur Bewertung der betrachteten Kundenverläufe und Ausgestaltung zielführender Integrationsprozesse, zu Verbesserungsstrategien und -

aktivitäten sowie deren Wirkung. Von jeder Ebene wird erwartet, dass sie in ihrem Wirkungskreis aktiv wird, um ihren Beitrag zu einem wertschöpfenden und zielgerichteten Integrationsprozess für alle Kundinnen und Kunden zu leisten.

Es ist sicherzustellen, dass die lokalen Fachaufsichtskonzepte nach risikoorientiertem Vorgehen an die neue Schwerpunktsetzung der Fokussierung auf den gesamten Integrationsprozess angepasst werden um Zusatzbelastungen zu vermeiden. So können etwa fachaufsichtliche Prozesse, welche lediglich Teilelemente des gesamten Integrationsprozesses abbilden (z.B. Abarbeiten von DORA Listen), in dezentraler Verantwortung posteriorisiert werden. Als Unterstützung steht dafür der Leitfaden „Risikoorientierte Qualitätssicherung“ zur Verfügung.

### **3. Einzelaufträge**

#### **Zentrale**

- Wählt aus den von den RD zu prüfenden Fällen in den ersten beiden Monaten jeweils 270 Fälle aus; ab dem dritten Monat 100 Fälle.
- Prüft die ausgewählten Kundendatensätze.
- Nutzt für die Prüfungen den zur Verfügung gestellten Fragenkatalog.
- FU plant den Dialogprozess mit den RD und setzt diesen um.

#### **Regionaldirektionen**

- Wählen aus den in ihren AA und gE zu prüfenden Fällen in den ersten beiden Monaten jeweils 270 Fälle aus; ab dem dritten Monat 100 Fälle.
- Stellen ihre zu prüfenden Fälle spätestens bis zu dem in der Anlage 2 hinterlegten Termin in ihrem Ordner „\_Intern“ ab, um zu ermöglichen, dass die Z ihrem Prüfauftrag nachkommen kann.
- Prüfen die ausgewählten Kundendatensätze.
- Nutzen für die Prüfungen den zur Verfügung gestellten Fragenkatalog.
- Legen die Prüfergebnisse spätestens bis zu dem in der Anlage 2 hinterlegten Termin im Ordner „\_Intern“ ab.
- Planen den Dialogprozess mit ihren AA bzw. gE und setzen diesen um.

## **Die Vorsitzenden der Geschäftsführung und die Geschäftsführer Operativ der Agenturen für Arbeit**

- Stellen sicher, dass die BL den TL ihres jeweiligen Bereichs die notwendigen Ordner und Zugriffsrechte einrichten.
- Stellen sicher, dass Prüfungen innerhalb der mit der RD vereinbarten Frist erfolgen.
- Stellen sicher, dass die Ergebnisse der Prüfungen der jeweiligen RD spätestens zu dem mit der RD vereinbarten Termin zur Verfügung stehen.
- Planen den Dialogprozess (risikoorientierte Bewertung, Handlungsfelder, Aktivitäten, Nachhaltigkeit) in ihrer Dienststelle sowie in der Trägerverantwortung und setzen diesen um.

## **Die Geschäftsführungen der gemeinsamen Einrichtungen**

- Stellen sicher, dass die BL den TL ihres jeweiligen Bereichs die notwendigen Ordner und Zugriffsrechte einrichten.
- Stellen sicher, dass die Informations- und Beteiligungsrechte der örtlichen Personalräte Berücksichtigung finden
- Stellen sicher, dass Prüfungen innerhalb der mit der RD vereinbarten Frist erfolgen.
- Stellen sicher, dass die Ergebnisse der Prüfungen den VG in der Trägerverantwortung bzw. in der Folge der jeweiligen RD spätestens zu dem mit der RD vereinbarten Termin zur Verfügung stehen.
- Planen den Dialogprozess (risikoorientierte Bewertung, Handlungsfelder, Aktivitäten, Nachhaltigkeit) in ihrer Dienststelle und setzen diesen um.

## **Die Bereichsleitungen**

- Richten Ordner für ihre Teams in der abgesicherten, zentral zur Verfügung gestellten Ablage ein.
- Richten die Zugriffe in der Ablage „FA-VP“ für ihre TL ein. (Anlage 1)
- Stellen den Fragenkatalog in dem Ordner des jeweiligen Teams zur Verfügung.
- Stellen sicher, dass die TL zufallsorientiert monatlich 10 zu prüfende Kundendatensätze zum Monatsbeginn erhalten (Details siehe Anlage 2).

- Stellen bis spätestens zu dem im Haus und mit der RD vereinbarten Termin die Liste mit den gesamten Prüffällen ihrer Teams in den Ordner „gE-intern“ / „AA-Intern“ ab. (Anlage 2)
- Fügen bis spätestens zu dem in ihrer AA / gE und mit der RD vereinbarten Termin alle befüllten Fragenkataloge zusammen und stellen diesen in den Ordner „gE \_intern“/ „AA \_intern“ ab.
- Stellen sicher, dass bei Abwesenheitszeiten von Teamleitungen die Prüfungen vertretungsweise erfolgen.
- Setzen den Dialogprozess mit ihren Teamleitungen um.

### **Die Teamleitungen**

- Prüfen monatlich 10 Kundendatensätze.
- Nutzen für die Prüfungen den zur Verfügung gestellten Fragenkatalog.
- Dokumentieren ihre Ergebnisse in dem Fragenkatalog, nachdem ihnen die Kundendatensätze zur Verfügung stehen.
- Nutzen die Erkenntnisse für den Dialog mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

## **4. Info**

entfällt

## **5. Koordinierung**

entfällt

## **6. Haushalt**

entfällt

## **7. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift