

# DQM-Konzept

Datenqualität im Jobcenter Berlin Neukölln

## Inhaltsverzeichnis

1. Grundsätzliches.....	2
1.1 Bedeutung hoher DQ und Ziele des DQM .....	2
1.2 Arbeitsweise.....	2
2. Profil der Verantwortlichen für DQM .....	2
2.1 Organisation.....	2
2.2 Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der V-DQM.....	3
2.3 Qualifikation der V-DQM.....	4
2.3.1 Kenntnisse .....	4
2.3.2 Zugriffsberechtigungen.....	4
3. Zusammenarbeit und Kommunikation zum Thema Datenqualität.....	4
3.1 Ausgestaltung der Kommunikation innerhalb und außerhalb der Dienststelle.....	4
3.2 Anfragen und Aufträge an V-DQM.....	5
4. Beschreibung der Dokumentation der DQM-Arbeit.....	5

## 1. Grundsätzliches

Der Bereich Datenqualität (DQ) wird gemäß des [DQM-Leitfadens der Bundesagentur für Arbeit \(BA\)](#) in den Dienststellen in dezentraler Verantwortung definiert und gelebt.

### 1.1 Bedeutung hoher DQ und Ziele des DQM

Das übergeordnete Ziel ist das frühzeitige Erkennen von Handlungsbedarfen für eine bessere Datenqualität. Das Jobcenter Berlin Neukölln richtet sich bei der „Bedeutung hoher Datenqualität“ und dem „Ziel des Datenqualitätsmanagements“ nach dem [DQM-Leitfaden der BA in der jeweils gültigen Fassung](#).

### 1.2 Arbeitsweise

Das DQM versteht die Aktivitäten zur Verbesserung und Beibehaltung der Datenqualität in den operativen IT-Verfahren in erster Linie als Grundlagenarbeit, operative Schwerpunkte oder Steuerungsaspekte werden in geeigneter Weise einbezogen. Die Arbeitsweise richtet sich nach dem [DQM-Leitfaden der BA in der jeweils gültigen Fassung](#).

Gemäß der [HEGA 04/08 - 23](#) ist ein zentraler Auftrag des DQM, für eine stetig verbesserte Datenqualität und deren Erhalten zu sorgen.

Zur Erfüllung dieses Auftrages initiiert, kommuniziert und überwacht das DQM in Absprache mit seinen Schnittstellenpartner\*innen geeignete Maßnahmen. Damit Fehlerhäufungen vermieden werden, agiert das DQM präventiv und weist in seinen Auswertungen risikoorientiert auf Entwicklungen im Jobcenter hin. Mit Hilfe von verschiedenen, auch langfristigen Auswertungen, Ergebnisdarstellungen und/oder Verlaufskurven wird die Entwicklung der Daten bzw. operativen Kennziffern dargestellt. Zudem werden identifizierte Fehler- bzw. Risikoanhäufungen in Bereichen und Teams aufgezeigt.

Zu den Partner\*innen gehören die Mitarbeiter\*innen aller Fachbereiche im Jobcenter, wobei der Schwerpunkt bei den Bereichsleitungen und Teamleitungen liegt.

In der Zusammenarbeit mit den Schnittstellen lassen sich zur Definition der Datenqualität die folgenden Aussagen festhalten:

- Datenqualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe
- Datenqualität ist integraler Bestandteil aller Dienstleistungsprozesse
- Datenqualität ist Bestandteil des operativen Führungshandelns
- Datenqualität ist Teil der Führungsverantwortung
- DQM bietet Unterstützung

## 2. Profil der Verantwortlichen für DQM

Das Profil der Verantwortlichen für DQM (V-DQM) lässt sich aus dem Aufbau ihrer Organisation (2.1) und der eigenen Rollenwahrnehmung (2.2) definieren, es speist sich aus ihren Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen.

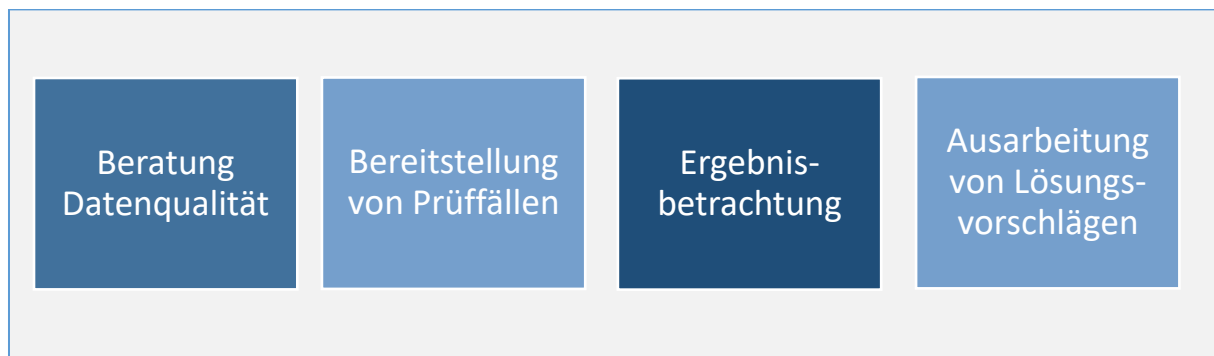
### 2.1 Organisation

Für die Aufgabenwahrnehmung werden zwei Vollzeitkapazitäten angesetzt, um eine vollumfängliche Konzentration auf die Tätigkeit und eine direkte Vertretung ohne Qualitätsverlust zu gewährleisten. Die Organisationskennung [Team \(687\)](#) wird verwendet und

das DQM untersteht direkt der Bereichsleitung 67. Dadurch wird eine bereichsübergreifende Arbeit sichergestellt, erfolgt die zügige und systematische Beteiligung der Gremien und werden kurze Informationswege gewährleistet.

## 2.2 Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der V-DQM

In der Rolle der V-DQM bilden sich aus den Zielen der Datenqualität die folgenden Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen heraus.



Eine detaillierte Auflistung der Aufgaben des V-DQM ist im [Leitfaden](#) im Kapitel 8.1 „Aufgaben der V-DQM in den Agenturen für Arbeit und in den gemeinsamen Einrichtungen“ zusammengefasst.

Bei der täglichen Aufgabenerfüllung gilt, dass jede/r V-DQM alles können muss, aber nicht alle V-DQM alles gleichzeitig bearbeiten. Zu den Aufgaben gehören unter anderem opDs-Auswertungen, die Bereitstellung von DORA-Listen, die Verteilung der COSACH-KOP-Auswertungen und die Bereitstellung der Prüffälle für die Fachaufsicht.

Im Rahmen von eigenen Prüfungen durch das DQM erfolgt nach der Identifikation von Fehlerquellen und nach Rücksprache mit den Aktenzeichenverantwortlichen und der zuständigen Bereichsleitung die Vergabe von situativen Prüfaufträgen an TL EZ, TL LG, TL Mul und den Aktenzeichenverantwortlichen mit der Entwicklung von konkreten Lösungsvorschlägen.

Neben dem aktuellen Tagesgeschäft betreuen die beiden V-DQM unterschiedliche Themenschwerpunkte (Eingangszone, Leistungsgewährung sowie Markt und Integration), für die sie als Ansprechpartner\*innen vorrangig zur Verfügung stehen. Je nach Fachbereich entwickeln die V-DQM Arbeitshilfen (z.B. die Arbeitshilfe für die Erfassung von Integrationen und AV-Abmeldungen in VerBIS), unterstützen bei Umorganisationen oder bei der Erstellung von IT-Hilfen (MS-Access oder MS-Excel) sowie Serienbrief-Aktionen.

Zur Aufgabenwahrnehmung ist eine hohe Kompetenz in der Lernbereitschaft erforderlich, um sich mit neuen Themen auseinanderzusetzen und sich das nötige Wissen anzueignen. Ein umfassendes Aufgabenverständnis für alle JC-Belange und -bereiche muss vorhanden sein, um die Zusammenhänge sowie die Auswirkungen von Entscheidungen zu verstehen und bei der Entwicklung von Lösungen zu berücksichtigen.

Eine weitere wichtige Kompetenz liegt in der Fähigkeit, große Datenmengen sach- und erkenntnisorientiert zu analysieren und in die Arbeitsprozesse einfließen zu lassen. Die Setzung von Prioritäten und Beurteilung von Relevanz geht damit einher, um den Führungskräften eine bestmögliche Unterstützung bei der Analyse von Themen zu geben.

## 2.3 Qualifikation der V-DQM

Die V-DQM sollen möglichst in unterschiedlichen Fachbereichen gearbeitet haben, damit ein großes Spektrum an Fachwissen in die Arbeit als V-DQM einfließen kann.

### 2.3.1 Kenntnisse

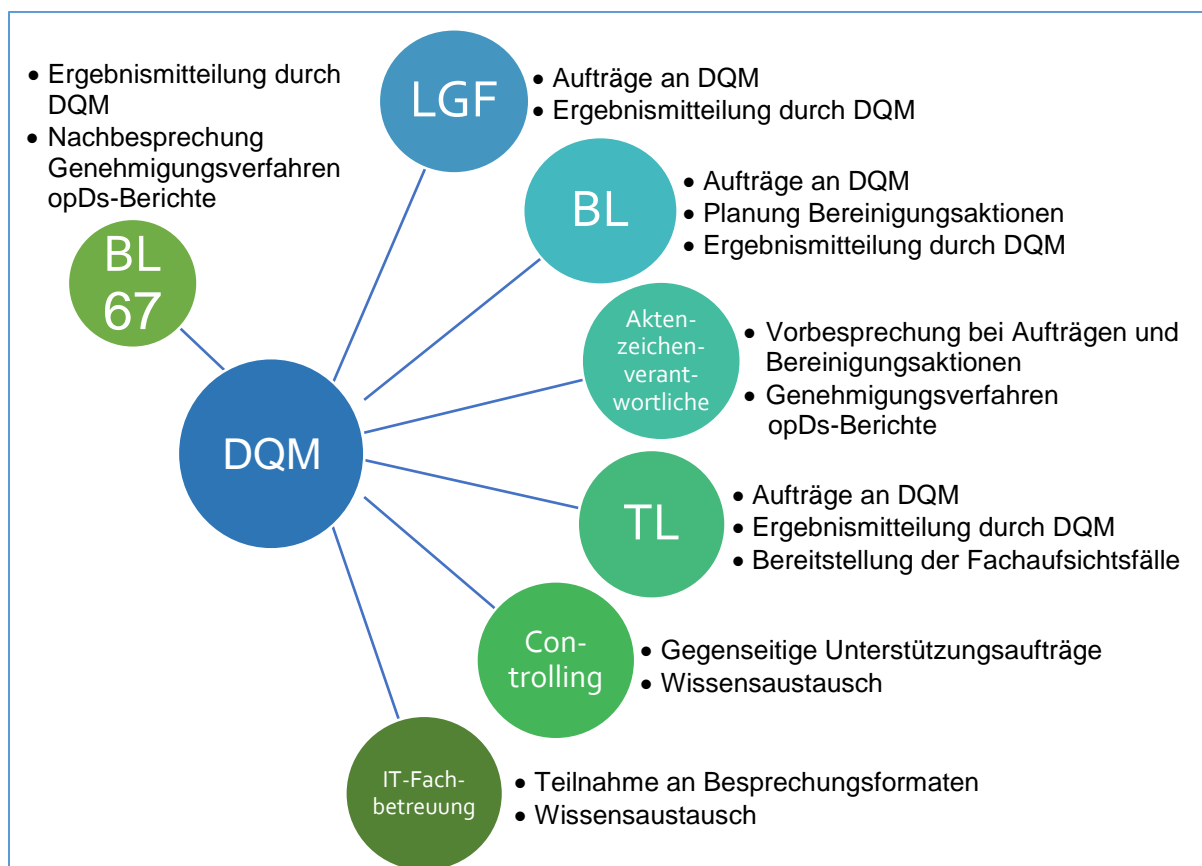
Die Kenntnisse umfassen die Aufgabenprofile in den einzelnen Bereichen des SGB II (Arbeitgeberträger-Leistungen, Eingangszone, Leistungsgewährung, Vermittlung), die IT-Anwendungen der BA, das Schnittstellenmanagement und die Datenanalyse. Hinzu kommen Programmierkenntnisse in den Microsoft-Anwendungen (hauptsächlich in Access und Excel).

### 2.3.2 Zugriffsberechtigungen

Die IT-Zugriffsrechte der V-DQM leiten sich aus ihren Aufgaben in den einzelnen Fachbereichen ab. Die wichtigsten IT-Anwendungen sind ALLEGRO, ATV, COLIBRI, COSACH, DALG, DORA, opDs, SAP ERP Finanzen, STEP und VerBIS.

## 3. Zusammenarbeit und Kommunikation zum Thema Datenqualität

Die Kommunikation erfolgt auf verschiedenen Ebenen. Eine Übersicht über die Schnittstellenpartner\*innen innerhalb der Dienststelle zeigt die folgende Grafik:



### 3.1 Ausgestaltung der Kommunikation innerhalb und außerhalb der Dienststelle

Innerhalb der Dienststelle arbeitet DQM eng mit den Schnittstellenpartner\*innen zusammen. Die V-DQM nehmen an TL-/BL-Besprechungen teil, zu denen sie immer eingeladen sind.

Außerdem wird das DQM in Planungsprozesse eingebunden und sind nach Bedarf in Arbeitskreisen aktiv. Dies erfolgt teilweise direkt in den TL/BL-Besprechungen oder aufgrund von direkten Anfragen von Führungskräften. In den TL-/BL- Besprechungen besitzen sie einen festen Tagesordnungspunkt, um regelmäßig über aktuelle Themen im DQM und zur Präsentation von Ergebnissen zu berichten. Mit den IT-Fachbetreuenden (ALLEGRO und VerBIS) und dem Bereich Controlling finden jeweils monatlich Besprechungen statt. Darüber hinaus nehmen die V-DQM an der Besprechung des Bereichs 67 teil und es findet eine wöchentliche Dienstbesprechung mit der Bereichsleitung 67 statt.

Für die Nutzung von neuen opDs-Berichten wurde in Zusammenarbeit mit der/dem behördlichen Datenschutzbeauftragten (bDSB) und dem Personalrat als [Anlage 6](#) der Dienstvereinbarung IKT ein Beteiligungsverfahren vereinbart.

Die Zusammenarbeit außerhalb der Dienststelle konzentriert sich auf das Netzwerk der V-DQM SGB II im Bezirk der RD Berlin-Brandenburg. Im selbstorganisierten Netzwerk erfolgt regelmäßig ein Austausch über aktuelle Themen und Problemstellungen im Bereich der Datenqualität sowie über die neuesten Entwicklungen im opDs. Geplant vier Mal im Jahr wird ein Treffen organisiert. Die Zusammenarbeit mit der RD, dem DQM der AA Berlin Süd und dem Regionalen Statistik-Service erfolgt anlassbezogen.

### 3.2 Anfragen und Aufträge an V-DQM

Die Schnittstellenpartner\*innen im Jobcenter Berlin Neukölln können persönlich, per Telefon oder per E-Mail mit DQM Kontakt aufnehmen. Für schriftliche Anfragen und Arbeitsaufträge ist das [DQM-E-Mail-Postfach](#) zu nutzen. Durch den Einsatz des Postfaches soll gewährleistet werden, dass keine Informationen oder Aufträge bei Abwesenheit eines V-DQM unbearbeitet bleiben und zudem besteht Transparenz bezogen auf die ein- und ausgehenden Vorgänge.

## 4. Beschreibung der Dokumentation der DQM-Arbeit

Für die datenschutzkonforme Dokumentation ihrer Arbeit sind die V-DQM zuständig und verantwortlich. Im E-Mail-Postfach und der zugriffsgeschützten [DQM-Ablage](#) erfolgt die Dokumentation und Organisation. Unter anderem wird für die Dokumentation ein Verarbeitungsverzeichnis geführt. Darüber hinaus stehen im [Ablageverzeichnis](#) und im [Wikipedia](#) des Jobcenters Berlin Neukölln allgemeine Informationen bereit, wie zum Beispiel zu den bereitgestellten DQM-Abfragen (u.a. DORA oder opDs).