

Berlin, den 16.10.2025

INHALT

1. Vorwort - Unser Qualitätsverständnis.....	1
2. Befähigung und Qualifizierung	2
3. Risikoorientiertes Qualitätsmanagement.....	3
3.1. Risikokreislauf.....	3
3.2. Qualitätserkenntnisse	4
3.2.1. Interne Erkenntnisquellen.....	4
3.2.2. Externe Erkenntnisquellen.....	6
3.3. Risikoinventur (Risikoanalyse und Bewertung)	7
4. Qualitätssicherung.....	7
4.1. Aufgabe und Instrumente der Fachaufsicht	7
4.2. Interne Regelungen zur Fachaufsicht	9
4.3. EFQM	9
4.4. Haus-Wiki	9
5. Auswertungsformate und Ebenen übergreifende Kommunikation.....	10
6. Anlagen (Anlage Fachaufsicht)	10
7. Inkrafttreten und Außerkraftsetzung.....	10

1. VORWORT - UNSER QUALITÄTSVERSTÄNDNIS

„Wir denken von unseren Kundinnen und Kunden her“ – diesem Anspruch fühlen sich alle Mitarbeitenden des Jobcenters Berlin Neukölln verpflichtet. Das Jobcenter versteht sich als moderner Dienstleister und verlässlicher Partner am Arbeits- und Ausbildungsmarkt. Wir verfolgen den Anspruch, unseren gesetzlichen Auftrag mit einer hohen Qualität zu erfüllen, um den Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden gerecht zu werden. Die allgemeine Definition des Begriffs Qualität ergibt sich aus dem **Rahmenkonzept operatives Risikomanagement und Qualitätssicherung** der Bundesagentur für Arbeit. Demnach bildet die Einhaltung des per Gesetz oder Weisung geregelten Handlungsrahmens die Grundlage für eine qualitativ gute Aufgabenwahrnehmung. Qualität liegt immer dann vor, wenn - unter Einhaltung von Recht und Gesetz - die Anforderungen unserer Auftraggeber (Verwaltungsrat und Bundesministerium für Arbeit und Soziales) sowie die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden bzw. die von der Organisation gesetzten Qualitätsstandards/ -erwartungen mit der tatsächlich erbrachten Leistung übereinstimmen. Eine umfassende Betrachtung von Qualität erfolgt auf der Grundlage der drei Dimensionen von Prozess-, Service- und Produktqualität.

Die Unterteilung in die einzelnen Dimensionen geht einher mit der Zuordnung zu den jeweiligen Verantwortungsbereichen innerhalb der Gesamtorganisation.

Voraussetzung hierfür ist ein hohes Qualitätsbewusstsein auf allen Ebenen, welches von Transparenz, Reflexion und einer gesunden Fehlerkultur getragen wird und alle Mitarbeitenden des Jobcenters einbezieht. Gemäß der Weisung 201907017 vom 17.07.2019 – Operatives Risikomanagement und Qualitätssicherung und den Regelungen zum IKS werden sämtliche Prozesse regelmäßig auf Effektivität und Effizienz überprüft. Die Aufbau- und Ablauforganisation passt sich fortwährend den Gegebenheiten an. Qualifizierungsbedarfe werden frühzeitig erkannt und zügig umgesetzt. Es findet eine wertschätzende und ebenen-übergreifende Kommunikation zu Qualitätsthemen statt. Fehler erkennen, aus Fehlern lernen und die richtigen Schlüsse daraus ziehen bilden die Basis unseres Qualitätsmanagements. Die Maßnahmen zur Qualitätssicherung innerhalb des Jobcenters umfassen verschiedene vorgelagerte, integrierte sowie nachgelagerte Elemente und Ansätze, die im Folgenden beschrieben sind.

2. BEFÄHIGUNG UND QUALIFIZIERUNG

Gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der Schlüssel für eine rechtmäßige und serviceorientierte Aufgabenerfüllung. Um dem vielschichtigen Aufgabenspektrum der Beschäftigten besser gerecht zu werden, findet das folgende Vier-Säulen-System im Bereich Qualifizierung Anwendung. Es umfasst:

- Onboarding
- Individuelle Qualifizierung
- Institutionelle Qualifizierung
- Führungskräfteentwicklung

Eine operative Weitergabe von Wissen mit Begründung und Verweis auf Rechtsgrundlagen wird so gewährleistet.

Onboarding

Bei Neueinstellungen, Berufsrückkehrer*innen und internen Stellenbesetzungen wird ein systematisches Onboarding durchgeführt, um eine bestmögliche und ganzheitliche Integration der Beschäftigten zu erreichen. Einarbeitungspläne liegen für den Bereich der Arbeitsvermittlung, Eingangszone, Leistungsgewährung, die Sachbearbeitung Unterhalt und die Fachkraft in der Rechtsbehelfsstelle vor. Ein Muster für weitere Einarbeitungspläne ist ebenso verfügbar.

Individuelle Qualifizierung

Individuelle Qualifizierungen sind bedarfsorientiert ganzjährig von Führungskräften und Beschäftigten anzuregen und umzusetzen.

Institutionelle Qualifizierung

Institutionelle Qualifizierungen sind festgelegte Qualifizierungen für bestimmte Personenkreise. Jede/r Beschäftigte soll pro Kalenderjahr in der Regel an mindestens drei Arbeitstagen an Qualifizierungsmaßnahmen über alle Lernformen hinweg teilnehmen. Sie werden so geplant und angeboten, dass es Beschäftigten mit Betreuungs- und Pflegeaufgaben sowie Teilzeitbeschäftigten möglich ist, innerhalb ihrer individuellen Regelarbeitszeit daran teilzunehmen.

Führungskräfteentwicklung

In deren Mittelpunkt steht der Aufbau und Erhalt von Leistungspotenzialen.

Ein jährlicher Qualifizierungsplan wird erstellt, der die Bedarfe auch für die Verwaltungskostenplanung untersetzt. Alle Regelungen sind in der Geschäftsanweisung Qualifizierung enthalten:

3. RISIKOORIENTIERTES QUALITÄTSMANAGEMENT

3.1. RISIKOKREISLAUF

Das Vorgehen im operativen Risikomanagement orientiert sich methodisch am Risikomanagement-Kreislauf:

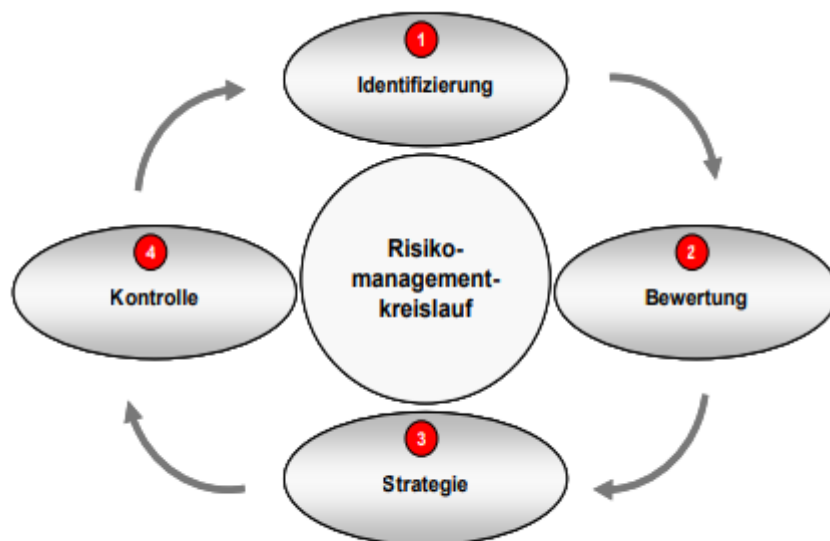


Abbildung 2: Risikokreislauf

In diesem wiederkehrenden und fortlaufenden systematischen Prozess, werden folgende Schritte umgesetzt:

- Operative Risiken identifizieren,
- Bewerten der erkannten operativen Risiken bzw. festgestellten Mängel,
- Entwickeln einer Strategie zur Qualitätssicherung und
- Veränderung durch qualitätssichernde Aktivitäten regelmäßig überprüfen.

Das operative Risikomanagement beginnt in der Praxis nicht zwingend mit der Risikoerkennung. Der Prozess kann auch bei der Risikobewertung oder der Strategieentwicklung beginnen, wenn operative Risiken bereits erkannt und ggf. auch schon bewertet wurden. Zur Identifizierung von konkreten Risiken stehen verschiedene interne und externe Erkenntnisquellen zur Verfügung.

3.2. QUALITÄTSERKENNTNISSE

3.2.1. INTERNE ERKENNTNISQUELLEN

Fachaufsicht

Die hausinterne Fachaufsicht ist ein zentrales Instrument der Qualitätssicherung und zugleich die wichtigste interne Erkenntnisquelle. Sämtliche Erkenntnisse aus den fachaufsichtlichen Prüfungen werden regelmäßig bewertet und die entsprechenden Ableitungen daraus getroffen (vgl. Anlage Fachaufsicht).

Qualitätssicherung (AGT – Teams 631/641)

Die spezialisierten Kolleginnen und Kollegen in den Teams 631 und 641 geben dem zentralen Auftrag Qualitätssicherung eine konkrete Gestalt. Sie bündeln Verantwortlichkeiten, um Mitarbeitende und Führungskräfte zu unterstützen, eine engere Betreuung der Bildungs- und Beschäftigungsträger zu gewährleisten sowie die Beschaffung der Maßnahmen mittels einer zentralen Koordinierungsstelle zu begleiten. Ergänzt werden die benannten Prozesse durch Berichterstattungen und Auswertungen, die nicht von den IT-Anwendungen automatisiert generiert werden können (z.B. Besetzungsstände, Verbleibsbetrachtungen, Wirksamkeits- und Wirtschaftlichkeitsanalysen). An Schnittstellen, in Abstimmungs- und Steuerungsrounds sind die Kolleginnen und Kollegen eingebunden und an allen Phasen der Planung, der Beschaffung bzw. Einrichtung und der Auswertung von Maßnahmen fortwährend beteiligt.

Bei laufenden Maßnahmen hat die Sicherung der Durchführungs- und Umsetzungsqualität Priorität. Die AGT-Teams führen die Maßnahme- und Trägerprüfungen nach einheitlichen Standards durch, um vergleichbare Prüfergebnisse zu erhalten.

Zu den Arbeitsmarktpartnern ist dadurch ein enger Kontakt und kontinuierlicher Austausch gegeben. Wird Optimierungsbedarf im Maßnahmeverlauf festgestellt, werden geeignete Lösungsvorschläge abgestimmt, um Verbesserungen zu erreichen.

Die Teams 631 und 641 sind Ansprechpartner für Beschwerden durch Teilnehmende, fordern Stellungnahmen an, beurteilen die Situation vor Ort und befragen Teilnehmende im Rahmen des Außendienstes zur Zufriedenheit mit der Maßnahme.

Die Erfahrungen aus der Begleitung und Betreuung von Maßnahmen fließen in eine Wirkungsanalyse ein, die im Planungsprozess Berücksichtigung findet. Auf diese Weise erfolgt ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess, in den Aktenzeichenverantwortliche und Führungskräfte eng eingebunden sind.

Trägerkonferenzen und Antrittsbesuche tragen zur Qualitätssicherung bei. Im Austausch mit Maßnahme- und Instrumentenbetreuer*innen anderer Dienststellen werden Prüfprozesse angepasst. Interne und externe Schnittstellen (Bezirksamt, Aktenzeichenverantwortliche, Pat*innen, Koordinator*innen) werden fortlaufend gepflegt. Teaminterne Prüfverfahren werden kontinuierlich weiterentwickelt. Dabei wird auf das Fachwissen externer Expert*innen (REZ, AMDL, TBD) zurückgegriffen.

Erkenntnisse aus dem Tagesgeschäft

Anhand von Controlling-Daten (MoCA RD BB u. JC B Nk, teambezogene Auswertungen), Hospitationen, auftretenden Fallgestaltungen sowie durch die Führungs-, Steuerungs- und Nachhalteprozesse, ergeben sich regelmäßig Erkenntnisse für das Qualitätsmanagement.

Um diese systematisch aufzunehmen, findet u. a. zweimal wöchentlich ein Lagebild der Geschäftsführung mit den Bereichsleitungen statt.

Entwicklungen und Themen werden permanent betrachtet, Handlungsbedarfe können zügig aufgegriffen, Vereinbarungen zum Vorgehen getroffen und Aufträge besprochen werden. Monatlich findet ein Steuerungskreis mit den Bereichsleitungen statt, um die Prozesse und Ergebnisse zu bewerten, Abweichungen zu besprechen und Steuerungsmaßnahmen festzulegen. Beide Formate werden protokolliert, um Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit zu gewährleisten.

KRM

Kundenreaktionen sind Ausdruck der Zufriedenheit oder Unzufriedenheit unserer Kund*innen. Ihre Perspektiven und Rückmeldungen (Lob und Kritik) werden als Chance für eine kontinuierliche Verbesserung der Prozesse, des Verhaltens und der Dienstleistungen des Jobcenters genutzt. Sie werden anlassbezogen und quartalsweise intern ausgewertet. Jährlich erfolgt zudem die Auswertung der Reaktionen als Bericht in der Trägerversammlung mit einer Einschätzung von inhaltlichen Schwerpunkten, abgeleiteten Erkenntnissen und zu den Reaktionsdauern.

SGG – Rechtsbehelfsstelle

Rechtsbehelfsverfahren umfassen Widerspruchsverfahren (Vorverfahren gem. § 62 SGB X), Klageverfahren (einschließlich der Verfahren des einstweiligen Rechtsschutzes) und die Rechtsmittel der Berufung und Revision bzw. Beschwerde einschließlich der Nichtzulassungsbeschwerde. Die aus Rechtsbehelfsverfahren gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen tragen zur Verbesserung der Arbeitsqualität bei und unterstützen damit die Fachaufsicht in allen Bereichen.

Durch den Fachexperten Recht werden alle Fachbereiche bei schwierigen Rechtsfragen begleitet und beraten. Er unterstützt die rechtssichere Entwicklung z. B. von Bescheid-Vorlagen, Textbausteinen, Arbeitshilfen, Qualifizierungsveranstaltungen etc. und gibt eigeninitiativ Hinweise auf Rechtsänderungen und -entwicklungen.

DQM - Datenqualitätsmanagement

Eine hohe Datenqualität ist maßgeblich für die operative Aufgabenwahrnehmung und umfassende Betreuung der Kund*innen. Valide Daten sind Voraussetzung für belastbare Auswertungen in der Statistik, die Steuerung und im Controlling.

Die Verantwortlichen für das DQM unterstützen die Dienststelle, die Datenqualität nachhaltig zu verbessern und zu sichern.

Die Bereitstellung von Prüflisten und aggregierten Übersichten ist erforderlich, um Unplausibilitäten bei den Erhebungsdaten erkennen zu können und erforderliche Gegenmaßnahmen einzuleiten. Der Leitfaden DQM wird angewendet, als Methode im Operativen Risikomanagement und der Qualitätssicherung. Dezentral Risiken zu identifizieren, die aus mangelhaften Erhebungsdaten resultieren und Transparenz zu erhöhen, ist Teil des Kommunikationsprozesses im Rahmen des Operativen Risikomanagements des Jobcenters.

BfdH – Beauftragte/r für den Haushalt

Bei der Bewirtschaftung der Haushaltsmittel ist der/die BfdH bei allen Maßnahmen von finanzieller Bedeutung im Sinne des § 9 Abs. 2 S. 2 BHO zu beteiligen. Das beinhaltet alle Vorhaben (Maßnahmen, Verträge, Verwaltungsvereinbarungen, Weisungen, Modellvorhaben, Beschaffungsaufträge) – insbesondere auch organisatorischer und verwaltungstechnischer Art (Prozessmodelle, Organisationsentscheidungen, informationstechnische Veränderungen), die sich unmittelbar oder mittelbar auf Einnahmen oder Ausgaben auswirken können. Dies schließt Wirkungen auf Kosten ein. Hierzu gehören auch Erklärungen von finanzieller Bedeutung gegenüber Dritten, wie z. B. Kooperationen. Einzelheiten sind in der Geschäftsanweisung wirtschaftliche Aufgabenwahrnehmung geregelt.

bDSB

Datenschutz geht alle an, die Beschäftigten genauso wie die Kund*innen. Der Schutz persönlicher Daten vor unberechtigter Verarbeitung ist zur Wahrung der Persönlichkeitsrechte zu gewährleisten. Er umfasst organisatorische und technische Maßnahmen gegen den Missbrauch von Daten.

Ein/e behördliche/r Datenschutzbeauftragte/r ist in der Dienststelle bestellt (bDSB). Sie/Er berät und unterstützt die Geschäftsführung und alle Beschäftigten der Dienststelle in der Wahrnehmung der Querschnittsaufgabe des Datenschutzes. Ebenso ist sie/er Ansprechperson für Kund*innen in allen Datenschutzfragen und diesbezüglichen Beschwerden, die sich im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Anliegen ergeben können.

Patenrunden

Für die Förderleistungen AGH, MAT, FbW und TAM und EVL sind jeweils „Patenrunden“ mit Teilnehmenden aus den operativen Teams als regelmäßige Austauschformate etabliert. Diese sichern den Wissenstransfer, einen einheitlichen Kenntnisstand und das gleichgerichtete Vorgehen in den Teams. Sie fördern den Austausch zwischen den Beteiligten, die Problem- bzw. Konfliktlösung, die bedarfsgerechte Weiterentwicklung, Planung und Steuerung der jeweiligen Instrumente.

3.2.2. EXTERNE ERKENNTNISQUELLEN

Zur Identifizierung von Risiken, die sich auf die Qualität der operativen Aufgabenwahrnehmung beziehen, werden ebenso externe Erkenntnisquellen herangezogen. Dazu zählen:

- Befunde des Bundesrechnungshofes,
- Erkenntnisse der Internen Revision,
- Erkenntnisse aus externen Hospitationen,
- Erkenntnisse aus Dienststellen-übergreifenden Arbeitskreisen und Fachaustauschen,
- Der halbjährliche Managementdialog Qualität im Agenturverbund
- Erkenntnisse aus Prozessanalysen,
- Controlling-Daten,
- Auswertungen von operativen Daten (opDS, BISS),
- Erkenntnisse aus Kundenbefragungen,
- Rückmeldungen aus Netzwerken, von Kooperationspartnern und Lieferanten,
- Erkenntnisse der Fachbereiche der Zentrale und der RD und
- Beiträge aus Presse und anderen Medien.

3.3. RISIKOINVENTUR (RISIKOANALYSE UND BEWERTUNG)

Die Führungskräfte identifizieren im Sinne einer Risikoinventur Risiken und Schwerpunktthemen der Qualitätssicherung anhand der verschiedenen internen und externen Erkenntnisquellen und im Rahmen der Fachaufsicht (vgl. 4.2 Anlage Fachaufsicht).

In regelmäßigen Risikokonferenzen werden transparent für alle operativen Arbeitsfelder die Risiken nachvollziehbar anhand der Dimensionen Eintrittswahrscheinlichkeit, Schadensausmaß und geschäftspolitische Bedeutung bewertet und eine abschließende Priorisierungsentscheidung getroffen. Umfang und Inhalt der Risikokonferenzen werden jeweils bedarfsgerecht zwischen allen Akteuren (z.B.: BL, TL, Fachexperten) und der Geschäftsführung abgestimmt. Die Inhalte der Risikokonferenz und deren Ergebnisse (Risikobewertungen) werden auf geeignete Weise dokumentiert. Ein Verzicht auf Fachaufsicht ist ebenfalls zu dokumentieren.

Die Ergebnisse bilden die Grundlage für die Fachaufsicht (vgl. 4.2. und Anlage Fachaufsicht).

4. QUALITÄTSSICHERUNG

4.1. AUFGABE UND INSTRUMENTE DER FACHAUFSICHT

Fachaufsicht umfasst alle Aktivitäten, mit denen die Führungskräfte die Qualität der Aufgabenerledigung in ihrem Verantwortungsbereich bzw. durch die Mitarbeiter*innen feststellen. Je nach Aufgabenbereich sind die zu bewertenden Qualitätsaspekte der Fachaufsicht zu definieren. Die Rechtmäßigkeit der Leistungsgewährung, der zielgerichtete Integrationsprozess, das kundenorientierte Serviceverhalten, die ausreichende Dokumentation und Datenpflege sowie die wirkungsorientierte und wirtschaftliche Verwendung finanzieller Mittel stehen dabei im Mittelpunkt.

Fachaufsicht ist Führungsaufgabe, sie kann grundsätzlich nicht delegiert werden und dient der systematischen Informationsgewinnung im Zuge der Qualitätssicherung. Damit verbunden ist die individuelle Förderung und (Leistungs-)Bewertung der Beschäftigten. Aus den Erkenntnissen sind Maßnahmen der Qualitätssicherung abzuleiten und umzusetzen. So werden regelmäßig die Felder identifiziert, in denen Bedarf für Qualitätssicherung besteht.



Fachaufsicht erfolgt über Aktenprüfungen und durch Hospitationen, Eine Besonderheit der Aktenprüfung ist die Verlaufsbezogene Kundenbetrachtung (VKB), welche gemäß der Weisung 201907017 ein zentrales Fachaufsichtsthema im Bereich Markt & Integration darstellt. Die IT-Fachverfahren und die E-Akte werden dafür genutzt. Hospitationen ermöglichen es den Führungskräften, an den Beratungsgesprächen oder der Fallbearbeitung der Beschäftigten unmittelbar teilzunehmen. Fachaufsicht ist nicht gleichzusetzen mit Kennzahlen (Controlling). Kennzahlen können aber auch Aufschluss geben über die Qualität der Aufgabenerledigung, so z.B. bei gut quantifizierbaren Qualitätsaspekten, wie Bearbeitungsdauern oder -mengen. Für viele Qualitätsaspekte ist ein technischer Abgriff nicht möglich und die Betrachtung des Einzelfalls gerät zu knapp. Gerade die Einzelfallbetrachtung ermöglicht einen genauen Einblick in eventuelle Hintergründe und Ursachen von Qualitätsproblemen.

Fachaufsicht setzt durchaus am Einzelfall an, muss aber auch die Ergebnisse von Einzelfällen zusammenzufassen, um Risikoeinschätzungen sachgerecht vorzunehmen. Denn nur bei der Betrachtung einer ausreichenden Zahl an Einzelfällen ergibt sich ein umfassendes Bild der Qualitätsarbeit in einer Organisationseinheit.

Durch regelmäßige Kommunikation, Fachkenntnis und das Wissen über die vorhandenen Informationsquellen müssen die Führungskräfte dafür Sorge tragen, dass die Beschäftigten den Nutzen, die Ausrichtung und die Maßstäbe der Fachaufsicht kennen.

Fachaufsicht und Qualitätssicherung

Fachaufsicht kann ihre Wirkung für die Qualitätssicherung nur entfalten, wenn bei Bedarf im Anschluss konkrete Maßnahmen und Aktivitäten eingeleitet werden, die zur Verbesserung der Qualität der Aufgabenerledigung führen.

Die Maßnahmen können auf unterschiedlichen Ebenen ansetzen

- bei einem konkreten Einzelfall,
- bei einzelnen Mitarbeiter*innen,
- bei einem Team, Bereich oder einer Sparte oder
- ggf. bei der Dienststelle.

Bei Maßnahmen, die sich auf einen konkreten Einzelfall beziehen, wird es sich vorrangig um die die Korrektur, Ergänzung oder Wiederaufnahme des Einzelfalls handeln.

Auf den anderen Ebenen sind eine Vielzahl von Maßnahmen und Aktivitäten zur Qualitätssicherung denkbar: Von Gesprächen mit Mitarbeiter*innen oder dem Team (z.B. im Rahmen einer Dienstbesprechung) über Qualifizierungen (für ausgewählte Mitarbeiter*innen oder auch als „In-House-Schulung für „alle“), Anpassung von Entscheidungs- und Nachhalteprozessen innerhalb oder zwischen Teams, bis hin zu kollegialen Fallbesprechungen. Die aufgezählten Maßnahmen sind nicht abschließend. Sie sollen die Bandbreite möglicher Reaktionen verdeutlichen.

Welche Maßnahmen sich zur Qualitätsverbesserung eignen, hängt vom Ergebnis der Ursachenanalyse und der gewünschten Wirkung ab. In die Ursachenanalyse werden i. d. R. Mitarbeiter*innen einbezogen. Kreative und/oder innovative Lösungswege und die Akzeptanz für den eingeschlagenen Verbesserungsansatz werden maßgeblich durch Einbeziehung der Beteiligten geprägt. Die Wirkung von Maßnahmen ist regelmäßig nachzuhalten und Bestandteil der fachaufsichtlichen Aktivitäten. Tritt die angestrebte Verbesserung nicht ein, müssen Ursachenanalyse und Maßnahmauswahl wiederholt werden.

4.2. INTERNE REGELUNGEN ZUR FACHAUFSICHT

Im Jobcenter Berlin Neukölln sind die wesentlichen Grundlagen zur Umsetzung der Fachaufsicht in der Anlage Fachaufsicht geregelt.

Die Anlage Fachaufsicht wird jährlich überprüft.

4.3. EFQM

Das EFQM-Modell ist ein Qualitätsmanagement-System des Total-Quality-Managements, das von der European Foundation for Quality Management (EFQM) entwickelt wurde.

Als Unternehmensmodell ermöglicht es eine ganzheitliche Sicht auf die Organisation. Es bietet Hilfestellung für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung von umfassenden Managementsystemen, um auf Grundlage von Selbstbewertungen Stärken und Verbesserungspotentiale zu ermitteln. Die Säulen „Menschen, Prozesse und Ergebnisse“ werden betrachtet, um ausgehend vom Anspruch der „Exzellenz“ Stärken, Schwächen und Verbesserungspotentiale zu erkennen und die Unternehmensstrategie darauf auszurichten.

Zur internen Nutzung des Modells wurden GF/LGF und die BL zur Methodik unterwiesen und erste Workshops durchgeführt. Ein Assessor wurde qualifiziert, um das Methodenwissen im Jobcenter verfügbar zu haben und einzubringen.

4.4. HAUS-WIKI

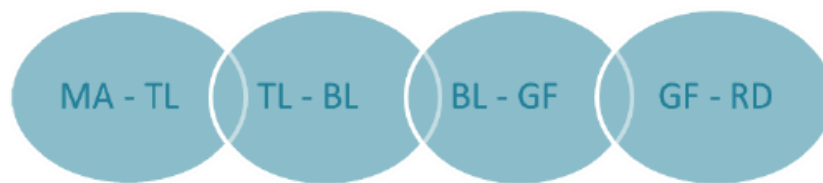
Ein effektives Wissens- und Informationsmanagement ist die Grundlage einer modernen, transparenten und innovativen Verwaltung. Wissensdatenbanken werden gezielt aufgebaut und eingesetzt, um das vorhandene Wissen allen Beschäftigten zugänglich zu machen und Wissensverlusten entgegenzuwirken. Durch die Transparenz werden alle wichtigen Informationen fachlich strukturiert in einem Format gebündelt, auf das von allen Beschäftigten zeit- und inhaltsgleich zugegriffen werden kann. Hierarchien, Schnittstellen treten dabei in den Hintergrund, mit Anwenderfreundlichkeit und Praxisorientierung ist der fachliche Support das Hauptaugenmerk der Verantwortlichen. Fünf gute Gründe sind Zielbild für das Haus-Wiki als Wissens- und Informationsmanagementsystem:

- Steigerung der Informationstransparenz durch die Beteiligung der Mitarbeitenden,
- Verfügbarkeit aktueller Informationen an einem zentralen Ort,
- Reduzierung der E-Mail-Flut,
- Anwenderfreundliche Aufbereitung von Inhalten für alle Mitarbeitenden,
- Erweiterung und Verbesserung der Zusammenarbeit aller Fachbereiche.

Das Haus-Wiki ist von allen Mitarbeitenden als verbindliches Arbeitsmittel zu nutzen. Es bündelt alle relevanten Inhalte der fachlichen Praxis ungeachtet seiner Form und Herkunft. Es verzahnt das BA-Intranet, Outlook, die Aktenzeichen-Ablage in Verbindung mit der Verfügung von Weisungen sowie das Feedback aller Mitarbeitenden und führt diese Wissensquellen soweit wie möglich zusammen.

5. AUSWERTUNGSFORMATE UND EBENEN ÜBERGREIFENDE KOMMUNIKATION

Alle Mitarbeitenden des Jobcenters sind zur qualitativ hochwertigen Aufgabenerfüllung verpflichtet. Sämtliche Erkenntnisse aus den Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung werden fortlaufend mit den Beschäftigten besprochen und ausgewertet. Die Teamleitungen stehen mit den Bereichsleitungen im regelmäßigen monatlichen Austausch (Jour-Fixe, Dienstbesprechungen) und berichten zu den Qualitätserkenntnissen und Prüfergebnissen. Sich daraus ergebende Handlungsbedarfe werden je Bereich mit der Geschäftsführung regelmäßig ausgewertet. Die Erkenntnisse fließen in die Ebenen übergreifenden Managementdialoge mit der AA Süd sowie der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg im Rahmen der Performancedialoge ein, aus denen sich gleichzeitig eine Rückkopplung ergibt, die in den Regelkreislauf des Qualitätsmanagements einfließt wird.



6. ANLAGEN

- Anlage Fachaufsicht

7. INKRAFTTRETEN

Die Geschäftsanweisung tritt mit dem Datum der Unterschrift in Kraft.

Mit Inkrafttreten dieser Geschäftsanweisung wird die Geschäftsanweisung Nr. 6 aus 2014 zur Fachaufsicht im Jobcenter Neukölln aufgehoben.

gez.

Geschäftsführerin