

KDN.sozial Fallmanagement für Jobcenter (kurz: FMG.job)

DQM-Richtlinie

für den Fachbereich Berufliche Integration

Inhalt

Änderungshistorie	3
Verwendungshinweis	3
1. Aufgaben und Ziele des Datenqualitätsmanagements	4
1.1 Grundsätzliches	4
1.2 Anforderungen an die Jobcenter Wuppertal AÖR.....	4
1.3 Verantwortliche.....	6
2. Aufgabenverteilung und Rückmeldung.....	7
3. Datenbasis	8
4. Prüf- und Maßnahmenkatalog	9
5. Suchläufe	10
5.1 Auswertungen vor Ort.....	10
5.2 Operative Auswertungen	10
5.3 DQM-Suchläufe	10
5.4 BA-Fehlerprotokolle	10
5.5 Fachaufsicht.....	11
6. DQM-Controlling-Bericht	11
7. Qualitätszirkel.....	12
8. Jahresziel 2022/23.....	13
9. Wissensvermittlung.....	14
10. Einbindung der VDQM.....	14

Änderungshistorie

Datum	Seite	Änderung
18.04.2012	-	Festlegung der ersten Aufgaben der DQM-Beauftragten beim zKT
01.10.2014	-	Anpassung der Aufgaben der DQM-Beauftragten
26.07.2017	-	Erstellung eines neuen DQM-Kurzkonzeptes
18.10.2018	-	Erstellung der neuen DQM-Richtlinie
24.10.2019	-	Komplettüberarbeitung nach Austausch mit FBL und FR
23.07.2020	-	Einbettung des finalen Maßnahmenkatalogs
29.09.2021	11 f.	Vorbereitung zur Veröffentlichung und Festlegung eines Jahresziels
11.10.2021	-	Anpassungen nach DQM-Workshop am 30.09.2021
22.02.2022	11 f.	Festlegung des Jahresziels 2022/23
03.05.2023	-	Umbenennungen, Grafiken und Verlinkungen aktualisiert
<i>sämtliche Änderungen sind gelb hervorgehoben</i>		

Verwendungshinweis

Die vorliegende Arbeitshilfe ist in all ihren Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das Recht der Übersetzung, des Vortrags, der Reproduktion, der Vervielfältigung auf fotomechanischen oder anderen Wegen und der Speicherung in elektronischen Medien.

Ungeachtet der Sorgfalt, die auf die Erstellung von Text, Abbildungen und Programmen verwendet wurde, kann die Jobcenter Wuppertal AöR für mögliche Fehler und deren Folge keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung übernehmen.

Die in dieser Arbeitshilfe möglicherweise wiedergegebenen Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. können auch ohne besondere Kennzeichnung Marken sein und als solche den gesetzlichen Bestimmungen unterliegen.

1. Aufgaben und Ziele des Datenqualitätsmanagements

1.1 Grundsätzliches

Datenqualität ist ein mehrdimensionales, kontextabhängiges Konzept. Datenqualität besteht also aus mehreren Teilbereichen, die in ihrer Gesamtheit die Qualität von Daten beschreiben. Typische Merkmale sind:

- **Korrektheit:** Stimmen die Daten sachlich richtig mit den Eigenschaften des Objekts in der realen Welt überein?
- **Konsistenz:** Stimmen mehrere Datenversionen desselben realen Objekts in den verschiedenen Fachanwendungen überein?
- **Vollständigkeit:** Sind alle Werte und Attribute eines Datensatzes komplett vorhanden?
- **Aktualität:** Stimmen die Daten zu jedem Zeitpunkt mit dem aktuellen Status des realen Objekts überein und werden die Daten angepasst, wenn es sich ändert?
- **Verfügbarkeit:** Sind die Daten für den*die Datennutzer*in zum gewünschten Zeitpunkt problemlos zugänglich?¹

Die Analyse, Verbesserung und Sicherung genau dieser Datenqualität ist Aufgabe des Datenqualitätsmanagements (DQM). Darunter werden sämtliche Aktivitäten, Verfahren und Systeme verstanden, die unter Nutzung von Methoden des Qualitätsmanagements die Eignung der Daten zur Nutzung messen, verbessern und sichern.²

DQM unterscheidet dabei generell zwischen präventiven und reaktiven Maßnahmen. Präventives DQM zielt darauf ab, falsche Daten mit negativer Auswirkung auf die Datenqualität zu vermeiden. Das reaktive DQM zielt dagegen darauf ab, falsche Daten zu entdecken und zu beheben.³

Im Kontext des SGB II ist damit das Ziel des DQM ein ganzheitlicher Ansatz zur Verbesserung und Erhaltung der Datenqualität der führungs- und arbeitsmarktrelevanten Daten. Datenqualität ist das Ergebnis eines Gesamtprozesses von der Erhebung bis hin zur Verwendung von Daten in den verschiedenen Fachanwendungen wie KDN.sozial oder d.3. Das bedeutet, es müssen in den einzelnen Phasen konstant qualitativ hochwertige Ergebnisse produziert werden. Deshalb ist DQM:

1. auf allen Ebenen zu finden
2. in seiner Aufgabenwahrnehmung und Funktion unabhängig
3. mit der Beurteilung und Beeinflussung sachlicher Qualität betraut, ohne sich in die fachliche Aufgabenerledigung einzumischen

1.2 Anforderungen an die Jobcenter Wuppertal AÖR

Die Jobcenter Wuppertal AÖR (JC) steht als Behörde der Grundsicherung vor der Aufgabe, dass es einerseits die gesellschaftlichen Trends der Digitalisierung, wie etwa Mobilität, Benutzerfreundlichkeit, Inhalte und Kommunikation, nutzbar machen und gleichzeitig Antworten auf die großen Treiber für Datenqualität finden muss. Darunter fallen u.a. ein gesamtheitlicher Blick auf den*die Kunden*in,

¹ vgl. Richard Y. Wang, Diane M. Strong: Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. In: Journal of Management Information Systems 12 (1996), Nr. 4, S. 5-33

² vgl. DAMA International: DAMA-DMBOK Functional Framework. Version 3.02. Lutz: Technics Publications (2008)

³ vgl. Boris Otto, Hubertus Österle: Corporate Data Quality - Voraussetzung erfolgreicher Geschäftsmodelle. Berlin, Heidelberg: Springer Gabler (2016), S. 32

Diversifizierung der Organisation, Compliance (Einhaltung von Regeln und Vorgaben), Berichtswesen sowie Standardisierung und Automatisierung im Rahmen einer Data Governance.^{4, 5}

Daraus ergibt sich eine Anzahl von konkreten Herausforderungen und Leistungsanforderungen, die das JC im Zuge der Qualitätssicherung berücksichtigen muss.⁶

Rang	Herausforderung	Anforderung
1	Datenqualität	Definition und Messbarkeit → Das DQM muss festlegen, welche Datenqualität die Geschäftsprozesse für einen reibungslosen Ablauf benötigen
2	Transparenz über Datennutzung	Transparenz und Verantwortlichkeit → Der Lebenszyklus der Daten, beginnend mit ihrer Entstehung und erstmaligen Erfassung in KDN.sozial über ihre Nutzung bis zur Archivierung und Löschung, muss bekannt und gemäß den Vorgaben definiert sein. Das DQM muss diesen Lebenszyklus steuern und überwachen.
3	redundante Datenpflege	Prävention → DQM darf nicht erst dann beginnen, wenn die Daten bereits fehlerhaft sind, sondern muss vorbeugend wirken.
4	manuelle Datenpflege	Automatisierung → Der Datenumfang, ihre Vielfalt und ihre Änderungsrate steigen kontinuierlich. Um die daraus resultierende Komplexität noch nachvollziehen zu können, bedarf es so weit wie möglich automatisierter Abläufe, wie z.B. über Workflows, Checklisten etc.
5	Limitationen zentraler Datenarchitekturen	Flexibilisierung und Verteilung → Datenarchitekturen definieren ein jobcenterweit einheitliches Modell der erfassten Daten und bestimmen außerdem die Datenverteilungs- und Datenhaltungsarchitektur. Sie haben den Nachteil, dass sie nur mit hohem bürokratischem Aufwand erstellt werden können und selten aktuell gehalten werden.
6	semantische Integration	Einheitlichkeit → Die beim JC erhobenen Daten müssen eindeutig identifiziert und einheitlich verwendet werden. Das DQM muss dafür die verschiedenen Daten der jeweiligen Fachanwendungen integrieren. Entweder werden die Daten in einem Gesamtsystem zusammengeführt, oder die Daten verbleiben in verschiedenen Systemen und werden über Schnittstellen, wie etwa über die Austauschdatenbank in KDN.sozial, miteinander verbunden.
7	Trennung von "strukturierten" und "unstrukturierten" Daten	Heterogenität der Datentypen → Häufig wird von "strukturierten" und "unstrukturierten Daten" gesprochen. Damit ist gemeint, dass neben relationalen Datenbanken, zunehmend auch Videos und Bilder etc. verwendet werden. Solche "unstrukturierten" Daten brauchen aber neue Werkzeuge zur Datenanalyse und werden üblicherweise nicht in relationalen Datenbanken gespeichert.
8	Datenschutz	Sozialdaten → Das DQM muss sicherstellen, dass die Regeln des Datenschutzes eingehalten werden. Problemquellen hierfür sind, dass Richtlinien oft nicht transparent sind, sie sich häufig ändern und niemand genau weiß, inwieweit sie in den Systemen umgesetzt sind.

Die oben genannten Anforderungen müssen sich in der Praxis an den speziellen Bedürfnissen und Möglichkeiten des JC orientieren, damit ein erfolgreiches jobcenterweites DQM entstehen kann. Denn Datenqualität heißt nicht Qualität um jeden Preis, sondern Qualität gemäß den strategischen Anforderungen, der Geschäftsprozesse, der Organisation sowie des Informationssystems.

⁴ vgl. Boris Otto, Hubertus Österle: Corporate Data Quality - Voraussetzung erfolgreicher Geschäftsmodelle. Berlin, Heidelberg: Springer Gabler (2016), S. 4 ff.

⁵ Das Data Governance definiert Rollen und ordnet ihnen Verantwortlichkeiten für die Funktionen und Aufgaben des DQM zu. Setzt weiterhin organisationsweite Richtlinien und Standards für das DQM und stellt die Compliance bzgl. der Unternehmensstrategie und externen Vorgaben sicher.

⁶ vgl. Boris Otto, Hubertus Österle: Corporate Data Quality - Voraussetzung erfolgreicher Geschäftsmodelle. Berlin, Heidelberg: Springer Gabler (2016), S. 20 f.

1.3 Verantwortliche

Die für das DQM Verantwortlichen initiieren, koordinieren und halten Ergebnisse von Maßnahmen zur Verbesserung der Datenqualität nach. Sie berichten erkannte Risiken an die Fachbereichsleitung (FBL) und den Vorstand, wenn möglich verbunden mit konkreten Lösungsvorschlägen.

Die Aufgabe des DQM ist es dagegen nicht, Informationen für operative Entscheidungen zu generieren, sondern die Qualität der Daten, auf denen die Entscheidungen basieren, zu verbessern.

Die nachfolgend festgelegten Richtparameter ergeben sich aus dem Ergebnis bisheriger Entwicklungen und dem notwendigen Rahmen zur Umsetzung der §§ 48a, 48b sowie 51b des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (SGB II), also dem Vergleich der Leistungsfähigkeit auf der Grundlage der Kennzahlen, der Zielvereinbarungen mit Bund und Land sowie der Datenerhebung und -verarbeitung durch das JC.

Als Verantwortliche sind in diesem Konzept all diejenigen Personen gemeint, die für die Erledigung der jeweiligen Aufgabe verantwortlich sind. Das können die einzelnen Mitarbeiter*innen, jeweiligen Teamleiter*innen (TL) des Fachbereichs Berufliche Integration (FB3), die Führungsunterstützung (FU), aber auch die Verantwortlichen für das Datenqualitätsmanagement (VDQM) sein. Die Verantwortung für die Richtigkeit der in den Fachanwendungen geführten Datensätze obliegt allerdings jedem*er Mitarbeiter*in im Rahmen seines*ihres Aufgabengebietes.

Von besonderer Bedeutung ist der gegenseitige, lückenlose und zeitnahe Informationsfluss zwischen dem Integrations- und dem Leistungsbereich (FB2). Alle leistungsrechtlich relevanten Veränderungen sowie Veränderungen, die den persönlichen Status eines*er Kunden*in betreffen (z.B. Arbeitsaufnahme, Schulbesuch, Krankheit, Rente, etc.), sind umgehend an die zuständige Sachbearbeitung weiterzuleiten, unabhängig davon, ob weiterhin Leistungsanspruch besteht. Siehe dazu den Verfahrenshinweis → Aktenführung und Informationsaustausch⁷.

Zur Verbesserung der Datenqualität wird beim JC die KDN-Fachbetreuung als VDQM benannt. Sie unterstützen die Arbeit vor Ort und steht für Fragen der Datenqualität innerhalb des JC zur Verfügung. Die VDQM koordinieren und steuern die Gesamtaufgabe DQM, sensibilisieren und schulen die Mitarbeiter*innen, erstellen Arbeitshilfen und erarbeiten Themenschwerpunkte aus dem Bereich DQM für Dienstbesprechungen. Ein Schulungsbedarf wird auf Wunsch der Mitarbeiter*innen, durch die VDQM auf Grund von Feststellungen oder auf Anregung der FBL festgestellt. Sie sind zudem Ansprechpersonen bei allen Fragen rund um das jeweils genannte Fachverfahren, informieren sich regelmäßig und selbständig über Neuerungen (Versions-Updates, gesetzliche und statistische Neuregelungen) und geben diese an die Mitarbeiter*innen in geeigneter Form weiter.

Das DQM unterstützt darüber hinaus die Fachaufsicht durch regelmäßige Prüfung der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung. Im Rahmen der Fachaufsicht wird Datenqualität in Besprechungen und Mitarbeitergesprächen regelmäßig thematisiert, um so die Bedeutung hervorzuheben. Siehe dazu das → [Fachaufsichtskonzept](#).

Durch ein zielgerichtetes Controlling wird das DQM unterstützt. Das Controlling ist für die Überprüfung aller relevanten Daten verantwortlich. Auffälligkeiten aus den monatlichen Controlling-Berichten oder aus statistischen Auswertungen, die Auswirkungen auf die Prozessqualität vor Ort haben, werden im Hinblick auf Verbesserungspotential im DQM ausgewertet und analysiert.

⁷ Verfahrenshinweis noch nicht freigegeben

2. Aufgabenverteilung und Rückmeldung

Alle Mitarbeiter*innen sind selbst für die Datenqualität in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Jeder hat sich notwendige Informationen zur Datenqualität zu beschaffen, oder sich mit entsprechenden Vorgaben vertraut zu machen. Hierfür sind die fachlichen Weisungen und Arbeitshilfen des KDN-Handbuchs im [→ d.3-Wiki](#) zu nutzen oder die KDN-Fachbetreuung konkret zu befragen. Die Weisungen zielen vorrangig auf die Verarbeitung in KDN.sozial ab.

Datenqualität betrifft im FB3 nicht nur die Ersteingabe von Bewerberdatensätzen (= Bewerberangebot, kurz: BewA) im FMG.job, sondern hängt entscheidend von der laufenden Aktualisierung und Dokumentation bei Veränderungen ab. Dies betrifft vor allem Änderungen am Arbeitsvermittlungsstatus, aber auch integrationsrelevante Ereignisse.

Jede Integrationsfachkraft (IFK) hat regelmäßig Suchläufe innerhalb der eigenen Datensätze vorzunehmen, um ein Mindestmaß an Datenqualität im laufenden Prozess zu gewährleisten. Die entsprechenden Werkzeuge werden im FMG.job durch Suchmasken, Berichte oder Plausibilisierungen zur Verfügung gestellt. So sucht etwa die Plausifehler-Suche unabhängig von der Schnell-Plausi in der Datenbank nach Plausibilisierungsfehlern, die durch den Plausijob in die Datenbank geschrieben wurden.

Plausifehler Suche

AZ-Filter: Kreis Code/Grad: Fehlercod.

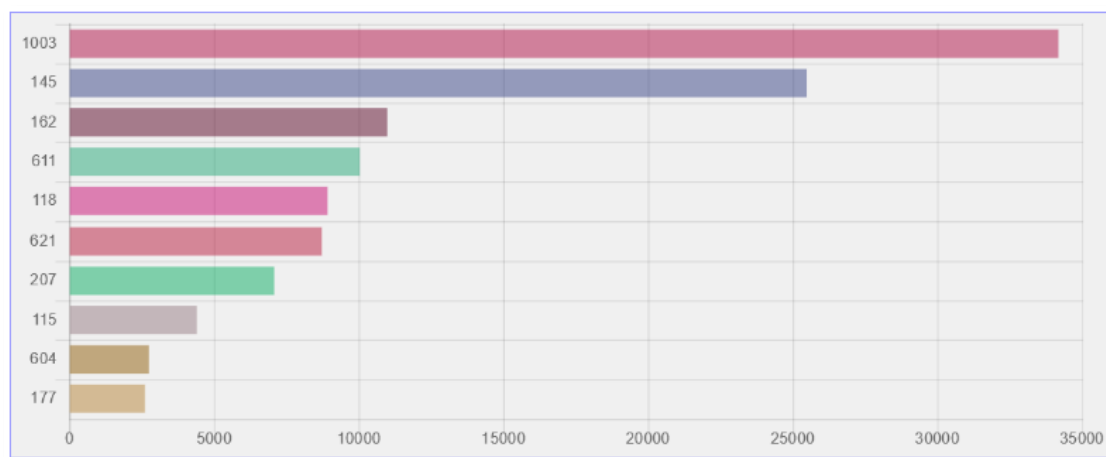
Kundenstatus: Suchbegriff: F1, F2, Fehlermeldung ...

Kunden: Alle

133.070 Einträge, 1 bis 100

AZ	Datum	Feld 1	Feld 2	Fehler	Grad	Kundenstatus	Plausi	Code
3.142.9.42.05.0723.7	25.09.2021	MP005: eLb		Aktuelles Vermittlungspro...	blocker!	laufend	⊗	195
3.171.9.71.01.3266.9	25.09.2021	MP002: Aufenth ...	MP002: Staatsa ...	Bei Staatsangehörigen der...	blocker!	beendet	⊗	122
3.131.9.31.05.0045.8	25.09.2021	MP104: Beteili ...		Stunden/Woche fehlt! (Pha...	blocker!	laufend	⊗	619
3.147.9.47.24.4020.0	25.09.2021	MP005: eLb		Aktuelles Vermittlungspro...	blocker!	laufend	⊗	195
3.146.9.46.16.0535.0	25.09.2021	MLL004: Freier ...		Freier Zeitraum im Bereic...	blocker!	laufend	⊗	701
3.144.9.44.05.3801.6	25.09.2021	MP002: Aufenth ...	MP002: Staatsa ...	Bei Staatsangehörigen der...	blocker!	laufend	⊗	122
3.146.9.46.40.1744.1	25.09.2021	MP002: Aufenth ...	MP002: Staatsa ...	Bei Drittstaatsangehörige...	blocker!	laufend	✓	121
3.142.9.42.13.6458.8	25.09.2021	MP005: eLb		Aktuelles Vermittlungspro...	blocker!	laufend	⊗	195
3.142.9.42.13.6458.8	25.09.2021	MP104: eLb		Aktueller BaEL-Eintrag be...	blocker!	laufend	⊗	189
3.175.9.75.01.4829.2	25.09.2021	MP002: Aufenth ...	MP002: Staatsa ...	Bei Drittstaatsangehörige...	blocker!	beendet	⊗	121

Zur weiteren Vereinfachung werden unterhalb der Tabelle die 10 im Suchergebnis am häufigsten vorkommenden Fehlermeldungen grafisch dargestellt. Ein Klick auf den Balken lädt die Einträge in die Ergebnistabelle, so dass sie direkt geprüft und ggf. bearbeitet werden können.

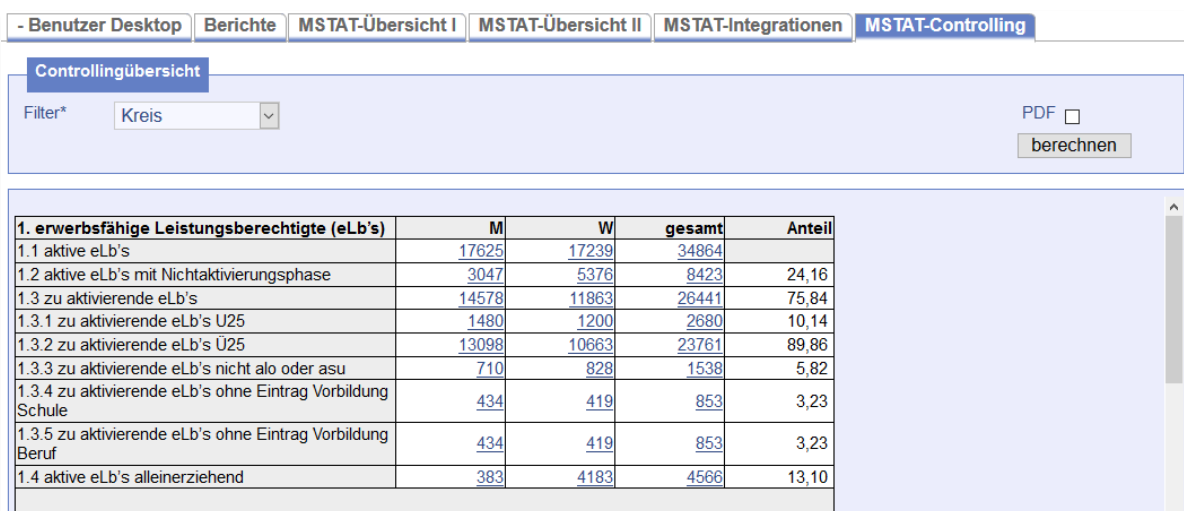


Die VDQM nehmen darüber hinaus unabhängige BewA-Prüfungen zur Steigerung der Datenqualität vor. Die Prüfungen erfolgen themenbezogen und fehlerabhängig anhand festgestellter Schwerpunkte, die sich etwa im Rahmen der Fachaufsicht oder anhand von geschäftspolitischen Zielen ergeben. Ergänzt wird dies durch regelmäßige Auswertung von Datenbankabzügen. Die Inhalte zielen neben reinen Bestandsabfragen auf Abfragen zur Identifikation möglicher Fehlerquellen oder möglicher Ansatzpunkte zur Optimierung der Integrationsarbeit ab.

Bei Bedarf kann die Unterstützung der VDQM bei Besprechungen vor Ort in Anspruch genommen werden, um über Fragen der Datenqualität zu informieren.

3. Datenbasis

Auswertungen und Abfragen dienen zur Klärung von konkreten Fragestellungen im FMG.job und nicht zur Fehlerlokalisierung. Die Auswertungen und Abfragen erfolgen durch die VDQM über die in der Fachanwendung hinterlegten Suchmasken nach einem vordefinierten Prüfwert sowie über die bestehenden MSTAT-Berichtsmasken.



The screenshot shows the 'MSTAT-Controlling' interface. At the top, there are navigation tabs: '- Benutzer Desktop', 'Berichte', 'MSTAT-Übersicht I', 'MSTAT-Übersicht II', 'MSTAT-Integrationen', and 'MSTAT-Controlling'. Below the tabs is a 'Controllingübersicht' section with a 'Filter*' dropdown menu set to 'Kreis' and a 'berechnen' button. The main content is a table with the following data:

1. erwerbsfähige Leistungsberechtigte (eLb's)	M	W	gesamt	Anteil
1.1 aktive eLb's	17625	17239	34864	
1.2 aktive eLb's mit Nichtaktivierungsphase	3047	5376	8423	24,16
1.3 zu aktivierende eLb's	14578	11863	26441	75,84
1.3.1 zu aktivierende eLb's U25	1480	1200	2680	10,14
1.3.2 zu aktivierende eLb's Ü25	13098	10663	23761	89,86
1.3.3 zu aktivierende eLb's nicht alo oder asu	710	828	1538	5,82
1.3.4 zu aktivierende eLb's ohne Eintrag Vorbildung Schule	434	419	853	3,23
1.3.5 zu aktivierende eLb's ohne Eintrag Vorbildung Beruf	434	419	853	3,23
1.4 aktive eLb's alleinerziehend	383	4183	4566	13,10

Ergänzt werden diese Auswertungen durch gezielte Suchabfragen in den Datenbanken von KDN.sozial anhand von Datenbankabzügen, die über die Fachanwendung nicht abgebildet werden, sowie über die monatlichen Fehlerprotokolle der Bundesagentur für Arbeit (BA).

Die Ergebnisse der monatlichen Auswertungen werden in anonymisierter Form der FBL, den FU sowie den TL per E-Mail mit Erledigungsdatum mitgeteilt. Die TL tragen die Verantwortung für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Ergebnislisten in Form von im FMG.job hinterlegten Checklisten durch die IFK und Experten*innen zum gesetzten Termin. Damit ist es möglich, Korrekturlisten programmintern zu bearbeiten. Der Aufruf erfolgt im FMG.job über **Funktionen > Checkliste**.

Checklisten Suche

FA02 DALEB 09 | alle | 3 | [mein AZ]

Aktenzeichen aktualisieren

Suchen

996 Einträge, 1 bis 200

Objekt-AZ	OT	Maske	erledigen bis	Kurztext	Langtext	erledigt
3.107.9.07.18.0053.2	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeitsaufn. prüfen, Beschäftigte 07-4000...	<input type="checkbox"/>
3.107.9.07.18.0150.4	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeit & Planung (0001), Arbeitsaufn. prüfen...	<input type="checkbox"/>
3.107.9.07.18.0163.6	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeitsaufn. prüfen, Beschäftigte 07-4000...	<input type="checkbox"/>
3.107.9.07.18.0285.3	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeitsaufn. prüfen, Beschäftigte 07-4000...	<input type="checkbox"/>
3.107.9.07.18.0306.0	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeitsaufn. prüfen, Beschäftigte 07-4000...	<input type="checkbox"/>
3.107.9.07.18.0404.0	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeitsaufn. prüfen, Beschäftigte 07-4000...	<input type="checkbox"/>
3.107.9.07.18.0436.8	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeitsaufn. prüfen, Beschäftigte 07-4000...	<input type="checkbox"/>
3.107.9.07.18.0442.2	①	MP104	30.09.2021	Arbeitsaufn. prüfen	30.09.2021, Arbeitsaufn. prüfen, Beschäftigte 07-4000...	<input type="checkbox"/>

In den Fällen, in denen eine Bearbeitung über KDN-Checklisten nicht möglich ist, erfolgt im Ausnahmefall die Verschickung von Prüflisten im Microsoft Excel-Format an die TL.

4. Prüf- und Maßnahmenkatalog

Im Prüf- und Maßnahmenkatalog sind die jeweilige Prüflisten, die Verantwortlichkeiten sowie die Bereitstellungstichtage festgelegt. Die einzelne Prüfliste ergibt sich aus der durch den*die Verantwortlichen bereitgestellten Bearbeitungsliste. Sie enthält wiederum das Beschreibungskriterium und dessen Merkmale.



Prüf- und Maßnahmenkatalog

Die Prüflisten unterscheiden sich in operative Auswertungen, DQM-Suchläufe, BA-Fehlerprotokolle sowie Prüfungen im Rahmen der Fachaufsicht. Als solche sind sie gekennzeichnet und durchnummeriert. Der Katalog ist dabei nicht abschließend und wird je nach Anforderung angepasst.

Die Verantwortlichen haben die Bearbeitungslisten in Form der in Checklisten bereitgestellten Datensätze bis zum angegebenen Termin abzuarbeiten. Um Nachhaltigkeit zu gewährleisten, muss durch den Verantwortlichen der technische Erledigungsvermerk zur einzelnen Prüfliste zur Auswertung für den DQM-Prüfbericht über den **erledigt**-Haken erfolgen.

Bei der Bearbeitung der Prüflisten im Excel-Format haben die TL die VDQM über die Erledigung zu informieren. Ansonsten überprüfen die VDQM den Bearbeitungsstand der Checklisten zur Vermeidung von unrechtmäßigen Einzelfallprüfungen selbständig und unabhängig, ggf. unter Kontaktaufnahme zur IFK.

Durch das Nachhalten der Erledigung für den DQM-Controlling-Bericht und den darin enthaltenen Zeitreihenergebnissen wird kontinuierlich der Prozess in der Fehleranalyse und Behebung realisiert und überwacht. Mit dem Erledigungsvermerk durch die Verantwortlichen wird die Nachhaltigkeit zur Fehlerbeseitigung angezeigt. Altfälle aus der vorgehenden Prüfliste gelten damit als abgearbeitet.

Ansonsten erstellen die VDQM jeweils am Anfang eines Monats für die FU einen Statusbericht über die Checklistenbearbeitung auf Jobcenter-Ebene.

5. Suchläufe

5.1 Auswertungen vor Ort

Außerhalb der zentral bereitgestellten Auswertungen erfolgt durch die TL unabhängig von der Fachaufsicht die eigenständige Fehleranalyse im Rahmen von KDN-Suchläufen. Fehlerschwerpunkte sollen hier erkannt und Gegensteuerungsmaßnahmen ergriffen werden. Diese Suchläufe erfolgen teamintern und müssen nicht an die FBL oder die VDQM zurückgemeldet werden. Sie unterliegen somit keiner Überprüfung und keiner Auswertung durch die VDQM.

Ausgewertet werden für den DQM-Controlling-Bericht ausschließlich die Prüflisten der DQM-Suchläufe. Die Auswertungen im Rahmen der Fachaufsicht sowie der operativen Auswertungen unterliegen ausschließlich der FBL und den FU und werden für den DQM-Controlling-Bericht nicht berücksichtigt.

5.2 Operative Auswertungen

Bei den operativen Auswertungen handelt es sich um Prüfungen, die konkrete Maßnahmen betreffen und sie unmittelbar wirksam werden lassen. Sie konzentrieren sich auf die Probleme der kurz- und mittelfristig orientierten Planung und Kontrolle. Sie sind unabhängig von möglichen Fehlern in der Stammdatenbearbeitung, haben aber direkt Auswirkungen auf die Sachbearbeitung. Siehe Beispiel:

OP13	Rentenanspruchsprüfung	VDQM → IFK	monatlich	Monatsanfang	Vorrangige Rentenansprüche sind in der Leistungsanspruchsprüfung im SGB II zu berücksichtigen.	Überprüfung aller Kunden*innen ab 63 auf die Möglichkeit eines vorrangigen Rentenanspruchs bei der DRV.
-------------	------------------------	------------	-----------	--------------	--	---

5.3 DQM-Suchläufe

Die VDQM erstellen zum festgelegten Bereitstellungsstichtag Checklisten aus verschiedenen Konsistenzprüfungen und stellen sie den IFK im FMG.job zur Verfügung. Basierend auf den Anforderungen des Datenstandards XSozial beinhalten diese Listen in erster Linie Fehler aus den Bereichen Kunden- und Trägerstammdaten, Datenschutz sowie Maßnahmebuchungen. Siehe Beispiel:

DQ-K13	Kunden*innen außerhalb Altersgrenze: §53a < 59 Jahre	VDQM → IFK	monatlich	Monatsende nach Bereitstellung	Beschränkung auf relevanten Personenkreis. Kunden*innen müssen zur Umstellung auf VM das 58. Lebensjahr vollendet haben.	Überprüfung des Alters und Betreuungsübernahme sowie Löschung der Kennung 53a auf dem Reiter Allgemeines.
---------------	---	------------	-----------	--------------------------------	--	--

Diese Checklisten sind technisch so aufbereitet, dass sie anstatt Namens der IFK das im FMG.job ausgewiesene Aktenzeichen anzeigen. Damit wird gewährleistet, dass jede IFK nur die eigenen Datensätze abarbeitet. Die TL sollen lediglich dafür Sorge tragen, dass die IFK die Datensätze im Rahmen des Erledigungszeitraumes abarbeiten. Sie erhalten zur Überprüfung keinen Zugriff auf die Checklisten der IFK. Häufigkeiten von Fehlerquellen werden im DQM-Controlling-Bericht thematisiert und zunächst im [→ Qualitätszirkel](#) mit der FBL besprochen.

5.4 BA-Fehlerprotokolle

Nach Abschluss der jeweiligen (statistischen) Meldezeiträume werden alle erfolgreich gemeldeten Daten für die Weiterverarbeitung in das Data-Warehouse der Statistik der BA integriert. Dort erfolgt

auf Grundlage der fachlichen Prüfregeln die abschließende Verarbeitung der Daten für die monatliche Berichterstattung der Statistik der BA. Die Fehler und Auffälligkeiten dieser Prüfung werden in einem Fehlerprotokoll gesammelt, das den zugelassenen kommunalen Trägern (zKT) über den trägerspezifischen Download des Portals XSozial-BA-SGB II als Rückmeldung zur Verfügung gestellt wird.⁸

BA01	Fehlerprotokoll Modul 10	VDQM → IFK (bei Bedarf)	monatlich	Monatsende nach Bereitstellung	Auflistung aller Hinweise, Fehler und Dubletten nach der monatlichen Statistikmeldung zum Vermittlungsprofil.	Auswertung des monatlichen UEB-Fehlerprotokolls der BA und Korrektur der eingegrenzten Fehler nach vorheriger Prüfung.
------	--------------------------	-------------------------	-----------	--------------------------------	---	--

Das Fehlerprotokoll lässt sich bei Bedarf im FMG.job ebenfalls als eine gesamte Checkliste importieren. Dabei werden alle Fehler aller möglichen Kundendatensätze berücksichtigt, unabhängig von ihrer Relevanz. Das bedeutet, dass auch zu vernachlässigende Fehler sowie abgemeldete Kundendatensätze eingelesen werden. Ohne eine vorherige Prüfung und Bereinigung des Fehlerprotokolls auf die wesentlichen Fehler ist eine Bearbeitung in dieser Form derzeit nicht sinnvoll. Aus diesem Grund verbleibt die Bearbeitung dieser Fehler zunächst bei den VDQM, die bei Bedarf den einzelnen Fehler als Checkliste aufarbeiten.

5.5 Fachaufsicht

Die Fachaufsicht stellt das Fundament der Qualitätssicherung im Rahmen der Zielerreichung dar. Um die Fachaufsicht vor Ort zu stärken, wurde zur besseren Nachvollziehbarkeit das [→ Fachaufsichtskonzept](#) inkl. der sog. Fachaufsicht-Matrix zur Verfügung gestellt. Die Matrix vereinfacht und systematisiert die Durchführung, Auswertung und Dokumentation von regelmäßigen fachaufsichtlichen Prüfungen. Sie wird jährlich an die neu zu bestimmenden Bedürfnisse des JC angepasst.

Die Fachaufsicht ist monatlich am ersten Werktag nach Beendigung des Statistikzeitraums (= Stichtag) durch die TL bzw. Experten*innen der einzelnen Teams des FB3 durchzuführen. Die Ergebnisse der monatlichen Prüfungen werden in der Fachaufsichts-Matrix erfasst. Die Ergebnis-Tabellen werden der FBL sowie den FU übermittelt, die auf dieser Basis eine Übersicht der erreichten Gesamtergebnisse erstellen. Diese Ergebnisse werden in einer Gesamtmatrix zusammengefasst und zur Vorbereitung auf die einzelnen Fachaufsichtsgespräche und im Rahmen der Teamleitungsbesprechungen zur Verfügung gestellt.

JBC Statistik und VDQM unterstützen FBL und FU bei der Gesamtmatrix, indem sie einige, nur durch Datenbankabzüge mögliche, Auswertungen vornimmt. Siehe Beispiel:

FA01	Anzahl der Integrationen (BaEL/DB-Abzug, BA-Statistik für T ₀ bis T ₃ sowie Integrationslisten)	RFC → FBL+FU3	monatlich	Montags nach Ablauf des Statistikzeitraums	Jede erfasste Integration ist in den Berichtszeiträumen T ₀ bis T ₃ ist in der FA-Matrix zusammenzuführen.	Zusammenführung der GST-internen Integrationslisten und Nachkontrolle der Fälle nach festgelegten Prüfparametern.
------	---	---------------	-----------	--	--	---

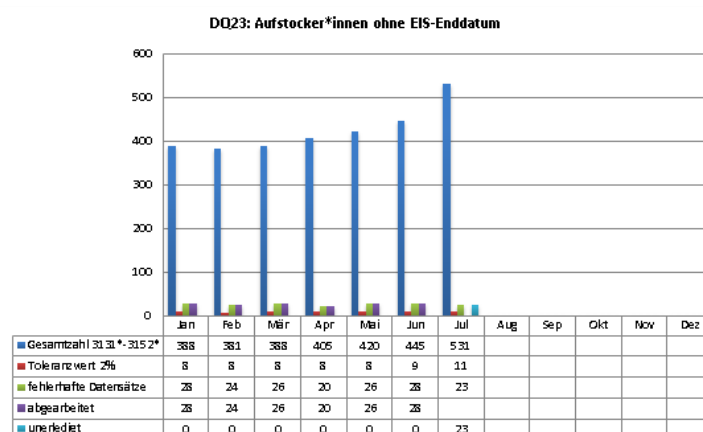
6. DQM-Controlling-Bericht

Die VDQM erstellen jährlich bis zum 31.03. eines Jahres einen DQM-Controlling-Bericht über das vergangene Jahr und berichten an die FBL sowie den Vorstand. Er stellt das Kernwerkzeug zur Realisie-

⁸ vgl. Bundesagentur für Arbeit: Handbuch XSozial-BA-SGB II – Grundlagen der Datenübermittlung, Version 4.3 (2020), S. 15

Die Darstellung der Grundsatzziele des DQM beim JC dar. Der Controlling-Bericht stellt zentralisiert jede Information und jeden Arbeitsschritt zur Verfügung. Durch die verpflichtende Nutzung wird die Nachhaltigkeit realisiert, da die Verantwortlichen ihre Aufgabenerledigung im FMG.job rückmelden müssen. So wird über die FBL, den Vorstand und die VDQM direkt das Verhältnis aus Arbeitsschritt und Entwicklung nachgehalten. Ein weiterer Prüfbericht seitens der TL ist zwecks Arbeitsvereinfachung und der möglichen Ableitung über FMG.job nicht notwendig.

Die Aufteilung im DQM-Controlling-Bericht erfolgt nach datenqualitätsrelevanten Themen, wie im Prüf- und Maßnahmenkatalog gelistet, und ist in der Gesamtheit so umgesetzt, dass die einzelnen Verantwortlichen keine Einsicht in die Erledigungsvermerke erhalten. Es folgt zudem kein Geschäftsstellenvergleich, sondern nur eine Gesamtdarstellung des geprüften Bereiches. Ein Eingriff in den DQM-Controlling-Bericht ist nicht gestattet und mit einem Passwort geschützt.



Statistik relevant:

ja

Soll-Zustand:

Alle Kunden*innen, die im Bezug von ALG sind, erhalten die Leistungen nach dem SGB III nur für eine begrenzte Zeit. Für diese Zeit werden ALG-Aufstocker*innen vermittlerisch von der Bundesagentur für Arbeit (BA) betreut. Aus diesem Grund sind sie für das SGB III im Fallmanagement abzumelden. Damit sie mit Beendigung des ALG-Bezuges direkt in die Betreuung im Fallmanagement übernommen werden können, muss im Webdialog das Einkommen begrenzt sein, zumal über die Einkommensanrechnung die Kennzeichnung im Fallmanagement erfolgt.

Ist-Zustand:

In 07/2020 haben von 531 Fällen 23 Kunden*innen keine Einkommensbegrenzung. Damit ist der Toleranzwert von 11 Fällen um 12 überschritten. Die Fälle aus dem Vormonat wurden alle bearbeitet.

Probleme:

Sollte die Einkommensbegrenzung nicht erfasst werden, wird der*die Kunde*in im Fallmanagement dauerhaft als ALG-Aufstocker geführt. Er bleibt damit dort auch abgemeldet, was letztlich zu einer fehlerhaften Statistikmeldung führt und der*die Kunde*in nicht betreut wird.

Ziele:

Schnellstmögliche Eingabe des Bezugsendes im Webdialog.

Aktivitäten:

Derzeit nur Bearbeitung der monatlichen Fehlerliste.

Bei Fehlerschwerpunkten wird das Ergebnis einer Prüfung jedoch in die Gesamtmatrix der Fachaufsicht zur Besprechung eines möglichen Handlungsbedarfes übertragen.

7. Qualitätszirkel

Im Turnus von 2 Monaten wird zusammen mit der FBL, den FU sowie verschiedenen TL aus FB2 und FB3 im Rahmen des Qualitätszirkels eine Besprechung zu datenqualitätsrelevanten Themen abgehalten. Der Qualitätszirkel ist darüber hinaus eine Ideenschmiede zur Erreichung von Zielvereinbarungen und Fragen des Qualitätsmanagements. Er ist hierarchieübergreifend zusammengesetzt und

ohne vorgegebenes Ziel auf unbestimmte Dauer eingesetzt. Die VDQM sind seit 2018 fester Bestandteil und haben hier die Möglichkeiten, erkannte Probleme und Fehler direkt zu besprechen.

8. Jahresziel 2022/23

Im Zentrum der Integrationsarbeit steht der individuelle Unterstützungsbedarf des*der Kunden*in. Dieser bestimmt die Handlungsstrategie bei der (Re-)Integration, der Heranführung an den Arbeitsmarkt bzw. den Weg zur Verringerung der Hilfebedürftigkeit. Zur Verbesserung der Beratungsprozesse und Integrationsarbeit im JC ist es ein zentrales Anliegen, einerseits die Komplexität der Verfahren zu reduzieren, andererseits den Anforderungen des Gesetzgebers zu genügen.

So stellt die IFK bei jeder Kundenvorsprache mit dem*der Kunden*in im Rahmen eines Profilings ein gemeinsames Verständnis über die individuellen beruflich relevanten Stärken, Ressourcen und Handlungsbedarfe des*der Kunden*in her. Die Ergebnisse münden in eine Integrationsprognose, die auch die Grundlage für die Kundensteuerung bildet. Sie ist das Ergebnis der vermittlerischen Einschätzung zur Marktnähe des*der Kund*in in Abhängigkeit vom zeitlichen Horizont der Integration.

Eine Vereinfachung des Profilings, welches in der Vergangenheit vor allem dazu dienen sollte, Transparenz über die Kundenstruktur herzustellen, entschlackt die Arbeit der IFK und verschafft mehr Freiraum für beraterische Aufgaben.

Die Erfassung soll ab 2022 im FMG.job auf dem Reiter **Profiling** im Rahmen des Erst- bzw. Folgegesprächs auf der Grundlage der dort hinterlegten Checkliste erfolgen. Die erste Standortbestimmung erfolgt innerhalb des qualifizierten Erstgesprächs (QuEr). Alle nachfolgenden gravierenden Änderungen sind mit dem Betreff **Standortbestimmung** mit Bezug auf das mit Datum abgespeicherte Profiling in der Kundendokumentation zu kennzeichnen. Hierbei ist nicht zwingend eine Veränderung der Integrationsprognose erforderlich.

Zur Prüfung der Etablierung des neuen Profilings in der Integrationsarbeit wird die Kundensteuerung als Kriterium in die Fachaufsicht aufgenommen. Ansonsten werden als Jahresziel 2022/23 die folgenden Teilaufgaben vereinbart:

- Einführung des KDN-Moduls nach einer Testphase im Maßnahmebetrieb
- Erstellung eines neuen Verfahrenshinweises innerhalb des KDN-Handbuchs
- Unterweisung aller betroffenen Leistungseinheiten im Rahmen einer Kurzunterweisung nach Einführung
- Abstimmung mit dem FB3, dem Fachreferat Recht, der Innenrevision sowie der Datenschutzbeauftragten zur Sicherstellung der fachlichen und rechtlichen Anforderungen
- Weiterentwicklung des KDN-Moduls zur Verbesserung des Arbeitsprozesses auf der Grundlage eines Unterarbeitskreises in 2019 mit KDN.sozial
- Einrichtung eines regelmäßigen Austauschtermins mit der Datenschutzbeauftragten zur Überprüfung der erfassten Daten
- Erstellung einer qualitätsbezogenen Auswertung zur Überprüfung der fachlichen und rechtlichen Anforderungen
- Berücksichtigung der fachlichen und rechtlichen Anforderungen bei der Erstellung einer Eingliederungsvereinbarung bzw. Kooperationsplanes

9. Wissensvermittlung

Im Rahmen des präventiven DQM zur Vermeidung falscher Daten mit negativer Auswirkung auf die Datenqualität ist es wichtig, Regeln festzulegen, die die Mitarbeiter*innen auch ohne digitale Unterstützung einhalten können. Damit solche Festlegungen im Alltagsgeschäft nicht untergehen, sollen die Mitarbeiter*innen regelmäßig daran erinnert werden.

Da das Optimieren der Datenqualität ein dynamischer, kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist, muss er in alle zentralen Geschäftsprozesse integriert werden. Um eine gleichbleibend hohe Qualität sicherzustellen, empfiehlt es sich, in regelmäßigen Abständen Schulungen und Workshops durchzuführen, um nachhaltig Erfolg sicherzustellen. Schulungen erhöhen zudem das Bewusstsein bei den Mitarbeitern*innen für die Bedeutung der Datenqualität.

So erfolgt die Erinnerung zu einzelnen Themen im Rahmen der monatlichen Checklistenbearbeitung. Ansonsten erfolgen innerhalb der Teamleiterbesprechungen, Expertenrunden und/oder Teamsitzungen Unterweisungen zu besonderen Themenschwerpunkten.

Eine besondere Bedeutung erhält jedoch die Schulung "Qualitätssicherung im Jobcenter Wuppertal". Sie soll ab 2023 wieder in überarbeiteter und aktualisierter Form den Zusammenhang zwischen Controlling-Informationen, Qualitätsstandards im SGB II sowie Datenqualität im FB3 allen IFK vermitteln. Ganz nach dem Motto: "Denn nur wer weiß, was er tut, macht es gut!"

10. Einbindung der VDQM

- Mitarbeit in zentral veranlassten Arbeitskreisen und Workshops
- Sensibilisierung und Information aller am Prozess Datenqualität beteiligten Mitarbeiter*innen
- Ansprechpersonen für Fragen der Datenqualität
- Koordination der verschiedenen DQM-Auswertungen und -Abfragen
- Ergebnismachhaltung von DQM-Aktionen
- DQM-Besprechungsformate in den Teams

Verteiler:

- Vorstand
- FBL1-4
- FB3
- JBC.07
- JBC.08
- Datenschutzbeauftragte