

März 2014

Version 1.0

Leitfaden zur qualitativen Befragung der Beschäftigten

„Personalbemessung Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen SGB II“

Durchgeführt durch die Unternehmen

BearingPoint[®]


steria mummert
consulting

Die Organisationsberatung wird im Rahmen des Drei-Partner-Modells des Bundesverwaltungsamtes durchgeführt.

Weitere Informationen unter: www.bundesverwaltungsamt.de

Ansprechpartnerin BVA:

Heike Schöpplein

Organisationsuntersuchungen und -beratungen

Bundesverwaltungsamt

E-Mail: 3PM@bva.bund.de

Internet: www.bundesverwaltungsamt.de

Stand: Version 1.0

Februar 2014

Das vorliegende Dokument wurde durch die Fa. BearingPoint GmbH und Steria Mummert Consulting GmbH erstellt.

Ansprechpartner BearingPoint:

Rolf Stellermann

Senior Manager – Public Services

E-Mail: rolf.stellermann@bearingpoint.com

Internet: www.bearingpoint.com/de

Ansprechpartner Steria Mummert:

Peter Hempel

Senior Manager – Public Service

E-Mail: peter.hempel@steria-mummert.de

Internet: www.steria.com/de

Inhalt

1	Vorbemerkung	4
1.1	Vorbemerkung zum Leitfaden	4
1.2	Teilnehmende gemeinsame Einrichtungen und Beschäftigte	4
1.3	Ziele der Beschäftigtenbefragung	4
1.4	Anonymisierung und Nutzen	5
2	Vorgehen	7
2.1	Zugang zur Beschäftigtenbefragung	7
2.2	Einleitungstext.....	7
2.3	Beantworten der Fragen.....	9
3	Erläuterungen zu den Fragen.....	11
3.1	Fragenblock 1: Zufriedenheitsempfinden	11
3.1.1	Ziel	11
3.1.2	Erläuterungen	11
3.2	Fragenblock 2: Rahmenbedingungen	11
3.2.1	Ziel	11
3.2.2	Erläuterungen	12
3.3	Fragenblock 3: Empfinden zur Qualität meiner Arbeit.....	12
3.4	Fragenblock 4: Einschätzungen zu Handlungsbedarfen.....	12
3.4.1	Auswahl der Fragen	12
3.4.2	Ziel	13
4	Soziodemografische Daten.....	14
5	Erläuterungen zum Fragenblock 3.4 - Handlungsbedarf	15

1 Vorbemerkung

1.1 Vorbemerkung zum Leitfaden

Der vorliegende Leitfaden soll den Projektmultiplikatoren und -koordinatoren als Informationsquelle für die qualitative Befragung der Beschäftigten in den gemeinsamen Einrichtungen (gE) sowie als Anleitung zur Beantwortung der Fragen im Online-Tool dienen.

1.2 Teilnehmende gemeinsame Einrichtungen und Beschäftigte

Die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegt der Mitbestimmungspflicht durch den Personalrat der jeweiligen gE. Nur im Falle einer Zustimmung im Rahmen des Mitbestimmungsverfahrens zur Teilnahme an der Mitarbeiterbefragung besteht für die Beschäftigten der jeweiligen gE die Möglichkeit, an der Befragung teilzunehmen und den Fragebogen aufzurufen.

Die Beteiligung an der Befragung ist für alle Beschäftigten freiwillig. Sofern eine grundsätzliche Zustimmung zur Teilnahme der gE erfolgt ist, hat jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter für sich selbst die Möglichkeit, über die individuelle Teilnahme zu entscheiden. Aufgrund der hohen Bedeutung der Belastungssituation sollten jedoch möglichst alle Beschäftigten teilnehmen, um eine hohe Datenqualität zu gewährleisten.

Für die Einschätzung ihrer Arbeitszufriedenheit sowie deren Qualität und Effizienz der Aufgabenerledigung sind die Beschäftigten als unmittelbar Beteiligte eine maßgebliche Informationsquelle, da sie die Bedingungen, unter denen die Aufgaben wahrgenommen werden, am genauesten kennen. Durch die Teilnahme an der Befragung können sich die Beschäftigten aktiv an der Projektstudie beteiligen, ihr Wissen und ihre Erfahrungen unmittelbar einbringen und so eine wichtige Ergänzungsgröße für die Projektstudie bilden.

1.3 Ziele der Beschäftigtenbefragung

Mit der Befragung werden folgende Ziele verfolgt:

- Schaffung von Transparenz bzgl. der Arbeitszufriedenheit und der Belastungssituation der Beschäftigten und Ermittlung von Ursachen hierfür
- Aufzeigen von belastungsbedingten Qualitätsrisiken in der täglichen Arbeit

- Feststellung von Bearbeitungsengpässen aus Zeitmangel aus der Mitarbeitersicht
- Herstellung einer Korrelation zwischen einerseits den externen und internen Wirkungsfaktoren, die einen Einfluss auf den Arbeitsaufwand der gE haben, und andererseits der Einschätzung der Beschäftigten zur Belastungssituation
- Qualitative Bewertung der erreichten Qualität der Arbeitsergebnisse sowie der eingesetzten Arbeitskapazität im Hinblick auf ihre Angemessenheit

Damit können die Ergebnisse der Befragung als ein Element bei der Einordnung der quantitativen Ergebnisse aus der Jahresarbeitszeitschätzung und somit für die Ermittlung einer angemessenen Personalausstattung herangezogen werden, indem

- die Plausibilität von erhobenen quantitativen IST-Daten durch den Vergleich der Aufgabenschwerpunkte und Belastungsschwerpunkte innerhalb eines Clusters qualitativ bewertet werden und
- die Angemessenheit der ermittelten Werte als Orientierungswerte mit Hinblick auf die Zufriedenheits- / und Belastungsprofile ergänzend bewertet werden kann.

1.4 Anonymisierung und Nutzen

Die Befragung wird anonym durchgeführt, Rückschlüsse auf personenkonkrete Aussagen sind nicht möglich. Die Ergebnisse der Befragungen werden den gE summarisch und anonym zur Verfügung gestellt. Bei kleinen gE, bei denen trotz Summierung der Ergebnisse eine Rückverfolgung zu einzelnen Teilnehmenden nicht vollständig auszuschließen wäre, wird die Anonymisierung auf einer höheren Ebene, z. B. auf Gruppen von gleichartigen Jobcentern erfolgen.¹ Darüber hinaus werden die Ergebnisse innerhalb des Clusters, in dem sich die gE befindet, ausgewertet und ebenfalls zur Verfügung gestellt.

Für die einzelne gE können die Ergebnisse dienlich sein für

- die Bereitstellung von Erkenntnissen, die Ansätze zur Ermittlung von Handlungsbedarfen liefern,
- das Aufzeigen der Risiken in der Fallbearbeitung unter den bestehenden Rahmenbedingungen,
- das Aufzeigen der erforderlichen Prioritäten im Handlungsbedarf unter der Berücksichtigung der Einschätzung aller Beschäftigten und

¹ Diese Vorgehensweise wird noch detailliert mit dem BfDI abgestimmt. Die BfDI wird die Daten kleinerer gE vor der Veröffentlichung, d.h. dem Versand an die gE, qualitätssichern.

- die Ermöglichung für jede gE, Tendenzen über die Größenordnung des Handlungsbedarfs aus dem Vergleich der Daten aller gE zu erkennen und somit gegebenenfalls einen Rückschluss auf einen möglichen Stellenmehrbedarf zu ziehen.

2 Vorgehen

2.1 Zugang zur Beschäftigtenbefragung

Im Anschluss an die Durchführung der Jahresarbeitszeitschätzung wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der an der Befragung teilnehmenden gE der Übergang zur anschließenden Befragung angezeigt.

Ihr Fortschritt in der Umfrage wurde gespeichert

Zwischenspeichern Abschicken

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ihre gemeinsame Einrichtung hat im Rahmen des Mitbestimmungsverfahrens der Teilnahme an dieser Befragung der Beschäftigten zugestimmt. Wir bitten Sie daher recht herzlich, an der folgenden Beschäftigtenbefragung teilzunehmen. **Die Befragung ist freiwillig und selbstverständlich ebenso wie die Schätzung der Jahresarbeitszeit anonym.** Die Auswertung erfolgt nur für das gesamte Jobcenter, eine Zuordnung der Antworten zu einzelnen Mitarbeitern ist auch bei kleinen Jobcentern nicht möglich.

Mit Hilfe der Beschäftigtenbefragung soll die allgemeine Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der Leistungserbringung festgestellt werden. Zudem soll identifiziert werden welche Faktoren die Qualität und Effizienz der

Hinweis für Vertretungen bei der Jahresarbeitszeitschätzung: Die Vertretung bezieht sich lediglich auf zuvor bereits absolvierte Jahresarbeitszeitschätzung. Daher ist **im Vertretungsfall** nach Abschicken der Jahresarbeitszeitschätzung **keine Beantwortung der Fragen** vorzunehmen.

2.2 Einleitungstext

Der Befragung vorangestellt ist ein Einleitungstext, der den Beschäftigten einen kurzen Überblick über die Inhalte und das Vorgehen im Rahmen der Befragung gibt und über die Anonymität und Freiwilligkeit der Befragung informiert:

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ihre gemeinsame Einrichtung hat im Rahmen des Mitbestimmungsverfahrens der Teilnahme an dieser Befragung der Beschäftigten zugestimmt. Wir bitten Sie daher recht herzlich, an der folgenden Beschäftigtenbefragung teilzunehmen. **Die Befragung ist freiwillig und selbstverständlich ebenso wie die Schätzung der Jahresarbeitszeit anonym.** Die Auswertung erfolgt

nur für das gesamte Jobcenter, eine Zuordnung der Antworten zu einzelnen Mitarbeitern ist auch bei kleinen Jobcentern nicht möglich.

Mit Hilfe der Beschäftigtenbefragung soll die allgemeine Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der Leistungsgewährung festgestellt werden. Zudem soll identifiziert werden, welche Faktoren die Qualität und Effizienz der Aufgabenwahrnehmung beeinflussen und bei welchen Aufgaben ggf. Handlungsbedarf besteht, um sie umfassender bearbeiten zu können.

Der Fragebogen unterteilt sich in vier Frageblöcken In den ersten drei Frageblöcken wird es Ihnen ermöglicht, uns Ihre subjektive Wahrnehmung über die Rahmenbedingungen an Ihrem Arbeitsplatz mitzuteilen. Im vierten Frageblock bitten wir Sie, uns Angaben darüber zu machen, wie häufig für welche Aufgaben Sie mehr Zeit für eine angemessene Bearbeitung benötigen. Am Ende der Befragung bitten wir Sie, uns einige soziodemografische Angaben mitzuteilen.

Vertiefende Informationen sowie Erläuterungen zu den jeweiligen Frageblöcken finden Sie im Leitfaden zur qualitativen Befragung der Beschäftigten.

Für die Bewertung der Fragen steht Ihnen jeweils eine 5-stufige Skala zur Verfügung. Sollten Sie sich bei der Beantwortung nicht sicher sein oder sein sollte eine Fragestellung nicht Ihren Tätigkeitsbereich berühren, bietet Ihnen die Skala die Möglichkeit, die Angabe „keine Aussage möglich“ zu machen. Selbstverständlich können Sie die Befragung zwischenspeichern und zu einem späteren Zeitpunkt fortführen. Es ist nicht zwingend notwendig, dass alle Fragen beantwortet werden, ein Absenden des Fragebogens ist dennoch möglich.

Nur eine hohe Teilnehmerzahl führt zu belastbareren Ergebnissen! Daher bitten wir Sie recht herzlich, an die der Befragung teilzunehmen und die Fragen nach bestem Wissen zu beantworten. Tragen Sie zum Projekterfolg bei!

Bei Fragen zur Beschäftigtenbefragung oder zum Webtool allgemein wenden Sie sich bitte an den zuständigen Projektmultiplikator in Ihrer gemeinsamen Einrichtung.

Weitere Informationen zum Projekt allgemein finden Sie unter www.sgb2.info.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

2.3 Beantworten der Fragen

Für jede Frage kann höchstens eine Antwortmöglichkeit angeklickt werden.

Rahmenbedingungen

Die individuelle Arbeitssituation hängt auch stark von den Rahmenbedingungen ab, die Ihnen für Ihre Arbeitserledigung gewährt werden.
Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Keine Aussage möglich
Ich erhalte von Kolleginnen und Kollegen Anerkennung und Wertschätzung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich erhalte von meiner Führungskraft Anerkennung und Wertschätzung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Veränderung und Komplexität der Rechtsvorschriften führen in meiner täglichen Fallbearbeitung zu einem Mehraufwand.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der qualitativen Befragung kommt eine hohe Bedeutung zu, daher sollten alle Fragen beantwortet werden, um eine hohe Datenqualität zu gewährleisten – mindestens könnte von allen Beschäftigten die Antwortoption „Keine Aussage möglich“ ausgewählt werden. Dennoch besteht die Möglichkeit, einzelne Fragen nicht zu beantworten, z. B. wenn

- die Frage inhaltlich keine Berührungspunkte mit dem Tätigkeitsgebiet der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters hat oder
- zu einer Frage keine Angaben gemacht werden können oder
- aus persönlichen Gründen im Einzelfall keine Angaben gemacht werden wollen.

Um den Fragebogen abzuschließen, ist es somit nicht erforderlich, jede Frage zu beantworten. Dennoch sollten möglichst alle Antworten gegeben werden, damit eine möglichst große, aktive Beteiligung der Beschäftigten an der Projektstudie erfolgt.

Während der Teilnahme besteht die Möglichkeit, die Befragung abubrechen und zu speichern und nach einer erneuten Anmeldung fortzusetzen.

In Anschluss an die Teilnahme wird die Befragung über die Schaltfläche „Abschicken“ beendet. Nach Bestätigung der Sicherheitsmeldung wird die Erhebung endgültig abgeschlossen.

Alter
[Wählen Sie eine Antwort]

Ausbildung
[Wählen Sie eine Antwort]

Besetzung dieser Stelle seit, Eingangsdatum
(bzw. einer weitgehend identischen Tätigkeit)

Beschäftigtenstatus
[Wählen Sie eine Antwort]

Befristung
Nein

Zwischenspeichern Abschicken

Meldung von Webseite

?

Sind Sie sicher, dass Sie die Erhebung endgültig abschließen wollen?

OK Abbrechen

3 Erläuterungen zu den Fragen

3.1 Fragenblock 1: Zufriedenheitsempfinden

3.1.1 Ziel

Die allgemeine Arbeitszufriedenheit und Basismotivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Arbeitsergebnisse stehen nach wissenschaftlichen Erkenntnissen häufig in einem sehr engen Zusammenhang. Auswirkungen können sich beispielsweise in den Bereichen Qualität und Quantität der Arbeitsergebnisse, Identifikation mit dem Arbeitgeber, Fluktuation der Mitarbeiterschaft und Krankheitsquote ergeben.

Die Erhebung zur allgemeinen Arbeitszufriedenheit dient somit dazu, die Einschätzung zu Qualität (Kapitel 3) sowie Handlungsbedarfen (Kapitel 4) mit der Basismotivation zu korrelieren und damit ggf. Zusammenhänge und Verbesserungsmöglichkeiten erkennen zu können.

3.1.2 Erläuterungen

Mit „Vorgesetzte“ in Frage 4 sind je nach Größe der gE an dieser Stelle alle Vorgesetzten auch über die direkte Führungskraft hinaus gemeint, die der/dem Beschäftigten gegenüber weisungs-, anordnungs- oder entscheidungsbefugt sind. Dies könnte zum Beispiel gleichzeitig die/der Teamleiter/in, die/der Bereichsleiter/in und die/der Geschäftsführer/in sein.

3.2 Fragenblock 2: Rahmenbedingungen

3.2.1 Ziel

Die persönliche Arbeitssituation und die damit im Zusammenhang stehenden Arbeitsergebnisse sind nach wissenschaftlichen Erkenntnissen sehr eng mit den Rahmenbedingungen verknüpft, unter denen die Tätigkeit ausgeübt wird. Die Befragung bezieht sich an dieser Stelle auf das Empfinden zur Unterstützung und Belastung auf verschiedenen Ebenen.

Es sollen Faktoren identifiziert werden, die Auswirkungen auf die Durchführung und Ergebnisse der Aufgabenwahrnehmung haben, die z. B.

- zu einem Mehraufwand in der täglichen Fallbearbeitung führen,
- sich als störende Faktoren erweisen oder auch
- bei den zu erledigenden Aufgaben unterstützen.

Die Erhebung der Rahmenbedingungen dient somit dazu, die Angaben zu Zufriedenheit, die Einschätzung zu Qualität (Kapitel 3) sowie den Handlungsbedarfen (Kapitel 4) mit den Angaben zu den Rahmenbedingungen zu korrelieren und damit ggf. Zusammenhänge und Verbesserungsmöglichkeiten erkennen zu können.

3.2.2 Erläuterungen

Mit der Führungskraft in Frage 11 ist die/der unmittelbare Vorgesetzte gemeint, z. B. die/der Teamleiter/in. Je nach Größe und Organisation der gE kann es sich hierbei aber auch um die/den Bereichsleiter/in oder Geschäftsführer/in handeln, wenn es dazwischen keine Hierarchieebenen gibt. Maßgebend ist an dieser Stelle, dass es die/der direkte Vorgesetzte ist.

3.3 Fragenblock 3: Empfinden zur Qualität meiner Arbeit

Mit diesen Fragen soll erfasst werden, welche persönliche Einschätzung die Beschäftigten zur Qualität ihrer Arbeit auch mit dem Wissen haben, möglicherweise bzw. in einzelnen Fällen nicht alle Arbeitsschritte gekannt oder nicht alle bekannten Arbeitsschritte erledigt zu haben. Grundsätzlich soll hiermit das Qualitätsverständnis der Beschäftigten erhoben werden. Diese Einschätzung der Beschäftigten kann aber auch ein Hinweis darauf sein,

- welche Informationsbedarfe es generell zu der zu erreichenden Qualität gibt und
- welche Qualifizierungen erforderlich sein dürften.

3.4 Fragenblock 4: Einschätzungen zu Handlungsbedarfen

3.4.1 Auswahl der Fragen

Kriterien für die Aufnahme der ausgewählten Aufgaben in den Katalog waren:

- relevante Qualitätsbereiche der Aufgabenerledigung (z. B. durch die Fehlerberichte der Internen Revision) und/ oder
- Aufgaben, bei denen es erfahrungsgemäß zu Rückständen kommen kann.

Über diese aufgeführten Aufgaben hinaus besteht für die Beschäftigten die Möglichkeit, Aufgaben aus dem Aufgabenkatalog der Jahresarbeitszeitschätzung zusätzlich mit aufzunehmen.

In Kapitel 5 sind zur Orientierung die Aufgaben noch einmal mit einigen beispielhaften Einzelschritten detailliert aufgeführt. Bitte lesen Sie diese Detaillierungen durch, um eine Einschätzung Ihres Handlungsbedarfs bei den jeweiligen Aufgaben vornehmen zu können.

Durch die unterschiedliche Gestaltung der Aufgabenwahrnehmung in den gE kann es sein, dass bestimmte Aufgaben überhaupt nicht in den Bereich der einzelnen Beschäftigten fallen. Gerade im Fall einer spezialisierten Aufgabenwahrnehmung (z. B. Unterhaltssachbearbeitung) kann es vorkommen, dass keine Berührungspunkte zu den anderen Aufgaben bestehen. In diesen Fällen sind die nicht zutreffenden Aufgaben mit der Antwortoption „keine Aussage möglich“ zu versehen.

3.4.2 Ziel

Die Ergebnisse dieses Befragungsteils ermöglichen es, die Aufgabenbereiche zu identifizieren, bei denen nach Einschätzung der Beschäftigten ein zeitlicher Handlungsbedarf besteht, damit die Aufgaben angemessener, d. h. rechtmäßiger und/ oder zweckmäßiger, erledigt werden können.

4 Soziodemografische Daten

Die Erhebung dieser Merkmale der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist erforderlich, um allgemeine Korrelationen zwischen den Befragungsergebnissen und den soziodemografischen Daten herzustellen (beispielsweise ob es ausbildungsbedingte Unterschiede in den Bewertungen gibt). Erhoben werden ausschließlich befragungsstatistisch notwendige Daten.

Es werden sechs soziodemografische Merkmale abgefragt:

- Geschlecht
- Altersgruppe
- Ausbildung (anhand einer vorgegebenen Auswahl)
- Besetzung dieser bzw. einer weitgehend identischen Stelle innerhalb der Leistungsgewährung seit
- Beschäftigtenstatus
- Befristung

Eine personenkonkrete Zuordnung der Antworten ist aus diesen Merkmalen nicht möglich, die Anonymität ist weiterhin sichergestellt. Weder dem Projektteam noch der gemeinsamen Einrichtung ist es möglich, Rückschlüsse auf die Befragten oder den Befragten zu ziehen.

5 Erläuterungen zum Fragenblock 3.4 - Handlungsbedarf

Aufgabe	Erläuterung
Durchführung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen (grundsätzlich)	<p>Zu denken ist an folgende Arbeitsschritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung bei Anzeichen für einen Rückforderungstatbestand • Ermittlung der Überzahlung • Erstellen und Versenden der Anhörung • Bearbeitung nach Eingang der Äußerung zur Anhörung bzw. Ablauf der Äußerungsfrist • Berücksichtigung der Aufrechnungsvorschrift des § 43 SGB II/ Fehlerhafte Ermessensausübung • Soll-Stellung in ERP • ...
Durchführung der Individualisierung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen	<ul style="list-style-type: none"> • Anhörung über die Gesamtsumme an die Bedarfsgemeinschaft (bzw. den Bevollmächtigten), nicht aufgegliedert an die Mitglieder • Bescheid über die Gesamtsumme an die Bedarfsgemeinschaft (bzw. den Bevollmächtigten), nicht aufgegliedert an die Mitglieder • ...

Aufgabe	Erläuterung
Unterhaltsprüfung	<p>Zu denken ist an folgende Arbeitsschritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterhaltsprüfung bei jedem Neuantrag • Unterhaltsprüfung bei jedem Weiterbewilligungsantrag • Unterhaltsprüfung bei jeder Änderung in den Verhältnissen • Laufende Überwachung von Unterhaltszahlungen • Durchsetzung des Auskunftsanspruches • Einleiten einer Strafanzeige wegen Unterhaltspflichtverletzung (170 Abs. 1 StGB) • Unterhaltsdurchsetzung • Antrag auf Titelumschreibung • Erfassen in der EDV „BAImente“ und ggf. weiterer Programme • ...
Bearbeitung von Er-satzansprüchen nach §§ 34 ff SGB II	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennen eines zutreffenden Sachverhalts • weitergehende Ermittlung bei Anhaltspunkten für einen entsprechenden Tatbestand • Abgrenzung zur Härtefall-Klausel • Prüfung des Übergangs auf Erben • Bescheiderstellung • Soll-Stellung in ERP • ...
Bearbeitung von Erstat-tungsansprüchen gegen Dritte	<ul style="list-style-type: none"> • (Rechtzeitige) Anmeldung von Erstattungsansprüchen • (Korrekte) Bezifferung der Erstattungsbeträge • Soll-Stellung in ERP • Überwachung des Zahlungseingangs • ...

Aufgabe	Erläuterung
Detaillierte Einkommensprüfung	<p>Zu denken ist an folgende Arbeitsschritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung sämtlicher Hinweise auf Einkommen (z. B. auch bei ungeklärten Kleinstgutschriften auf Kontoauszügen) • Nachforschung bei Tätigkeiten mit Trinkgeldern • Korrekte Berücksichtigung der KV/PV-Beiträge bei Midi-Jobs • Monatliche Anforderung von Verdienstbescheinigungen • Korrekte Berücksichtigung von Einmalzahlungen aus Erwerbstätigkeit, Kapitalerträgen.. • Aufforderung zur Beantragung vorrangiger Leistungen (z. B. Wohngeld, russische Renten ...) • ...
Detaillierte Vermögensprüfung	<ul style="list-style-type: none"> • Erhebung aller Vermögenswerte • Feststellung der Verwertbarkeit von Vermögenswerten • ...
Einleitung von Ordnungswidrigkeiten-/Strafverfahren	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennen des Vorliegens der Tatbestandsvoraussetzungen • Weiterleitung an OwiG-Stelle bzw. eigene Einleitung des Verfahrens • ...
Erledigung des Datenabgleichs (grundsätzlich)	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtzeitige Erledigung des Datenabgleichs • ...

Aufgabe	Erläuterung
Ordnungsgemäße Erledigung des Datenabgleichs über die statistische Bearbeitung hinaus	<p>Zu denken ist an folgende Arbeitsschritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordnungsgemäße Erledigung des Datenabgleichs (tatsächliche Prüfung des Falles und entsprechende Erledigung des Falles in der IT) • Korrekte Bezifferung der Überzahlungsbeträge und Eintrag in der IT • Einschaltung OwiG • Information an M&I • ...
ERP-Bearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung von Verwahrung • Bearbeitung von Guthaben • Bearbeitung von Rückläufer • ...
Prüfung der Kosten der Unterkunft und Heizung	<ul style="list-style-type: none"> • Laufende Überprüfung der angemessenen Kosten der Unterkunft • Einleitung des Mietsenkungsverfahrens • Nachhaltung des eingeleiteten Verfahrens und Absenkung der Kosten der Unterkunft • ...
Leistungsberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Präventive Beratung • Klärung von Problemen • Vermeidung von Widersprüchen • ...