

## Datenqualitätsmanagement (DQM)

### 1. Ausgangslage

Daten sind eine wichtige Grundlage für Entscheidungen unterschiedlicher Tragweite. Zum Beispiel in der Kundenbetreuung oder den Steuerungs- und Zielvereinbarungsprozessen. Auch die Außenwirkung der BA wird maßgeblich von der Datengüte bestimmt. Nur eine korrekte Erfassung und Be- und Verarbeitung von Daten erlaubt eine zuverlässige statistische Berichterstattung. Gute Datenqualität (DQ) kann nur erreicht werden, wenn jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter sich ihrer/seiner Verantwortung im Umgang mit Daten bewusst ist.

Aus diesen Gründen räumt das Jobcenter Rhein-Lahn der Datenqualität einen besonders hohen Stellenwert ein. Qualitativ hochwertige Daten sind sowohl für eine erfolgreiche Vermittlungs- und Beratungsarbeit im Einzelfall als auch für den übergreifenden Steuerungs- und Zielvereinbarungsprozess von besonderer Bedeutung. Fehlerhafte Daten in den Fachverfahren führen zwangsläufig zu Fehlsteuerungen und zur unrealistischen Darstellung operativer Ergebnisse.

Ziel ist ein ganzheitlicher, systematischer und beständiger Ansatz zur Verbesserung und Erhaltung der Datenqualität. Datenqualität ist das Ergebnis eines Gesamtprozesses von der Datengenerierung bis hin zur Datenverwendung (Fach-IT-Konzept, Dateneingabe, -verarbeitung und -verwendung), d.h. in den einzelnen Phasen müssen konstant qualitativ hochwertige Ergebnisse produziert werden.

#### **Ziele**

Datenqualität bildet ab, ob bestimmte Anforderungen an die Dateneigenschaften eingehalten werden. Das bedeutet:

#### **Voraussetzungen der Datenqualität**

- Die eingegebenen Daten sind vollständig, in sich schlüssig und aktuell
- Alle Datenfelder sind mit konkreten Informationen gefüllt und nicht mit unverbindlichen Angaben wie „Sonstiges“

- Notwendige, aber zunächst noch unbekannte Informationen werden zeitnah eingeholt und eingegeben
- Die Daten sind zutreffend und gesichert. Sie geben erhobene, festgestellte oder erfahrene Informationen wieder und basieren nicht auf Vermutungen

Die Verantwortung für die korrekte Führung und die Datenqualität der Datensätze obliegt jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin im Rahmen seines/ihrer Aufgabengebietes. Die für die Betreuung zugeordnete Integrationsfachkraft ist für die zeitnahe und vollständige Erfassung aller Änderungen inkl. Maßnahmeteilnahmen in VerBIS und COSACH verantwortlich. In ALLEGRO der Leistungsmitarbeiter im eigenen Zuständigkeitsbereich. Bei Übertragung von Teilaufgaben auf die Eingangszone obliegt dem Arbeitsvermittler/der Arbeitsvermittlerin die stichprobenhafte Überprüfung.

**Zuständigkeit**

Von Besonderer Bedeutung ist der gegenseitige, lückenlose und zeitnahe Informationsfluss zwischen dem Vermittlungs- und dem Leistungsbereich. Insbesondere Veränderungen, die den Status betreffen (z.B. Arbeitsaufnahme, Schulbesuch, Krankheit, Rente, etc), sind umgehend an die zuständige Integrationsfachkraft weiterzuleiten, unabhängig davon, ob weiterhin Leistungsanspruch besteht. Ebenso sind alle leistungsrechtlich relevanten Veränderungen unverzüglich der zuständigen Sachbearbeitung mitzuteilen.

**Schnittstellen  
AV/Leistung**

Zur Verbesserung der Datenqualität wird im Jobcenter Rhein-Lahn ein Verantwortlicher für Datenqualität (VDQM) benannt. Dies ist Herr André Stötzer. Er unterstützt die Arbeit vor Ort und ist Ansprechpartner für Fragen der Datenqualität innerhalb des Jobcenter Rhein-Lahn. Der VDQM koordiniert und steuert die Gesamtaufgabe DQM, sensibilisiert und schult die Mitarbeiter, erstellt Arbeitshilfen und erarbeitet Themenschwerpunkte aus dem Bereich DQM für Dienstbesprechungen. Ein Schulungsbedarf wird auf Wunsch der Mitarbeiter, durch den VDQM auf Grund von Feststellungen oder auf Anregung der Geschäftsführung festgestellt.

**VDQM**

**Schulungen**

Die Fachbetreuer unterstützen den VDQM bei seiner Aufgabenerledigung. Die Fachbetreuer sind Ansprechpartner bei allen Fragen rund um das genannte Fachverfahren, informieren sich regelmäßig und selbständig über Neuerungen (insb. Versionsänderungen) und geben diese an die Mitarbeiter des jeweiligen Standortes in geeigneter Form weiter.

**Fachbetreuer**

Die Aufgaben der Fachbetreuer sind im Fachbetreuungskonzept des Jobcenter Rhein-Lahn geregelt.

**Fachaufsicht**

Das Datenqualitätsmanagement unterstützt 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.

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

**Controlling**

## **2. Maßnahmen**

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind selbst für eine ordentliche Datenqualität in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Jeder hat sich notwendige Informationen zur Datenqualität zu beschaffen, oder sich mit entsprechenden Vorgaben vertraut zu machen. Hierfür sind fachliche Anweisungen zu nutzen oder die Fachbetreuer der entsprechenden Anwendung zu befragen.

**Verantwortlichkeit**

Die Maßnahmen der Geschäftsanweisungen zielen vorrangig auf die Verarbeitung in VerBIS ab, da hier zum einen steuerungsrelevante Daten verarbeitet werden, aber vor allem die Nutzung der EDV-Anwendung viele Gestaltungsmöglichkeiten zulassen.

**Schwerpunkt**

Datenqualität betrifft nicht nur die Ersteingabe von Datensätzen, sondern hängt entscheidend von der lfd. Aktualisierung und Dokumentation bei eintretenden Veränderungen ab. Dies betrifft vor allem Änderungen, die den Status, als auch integrationsrelevante Ereignisse betreffen. Um eine möglichst geringe Fehlerquote den Status betreffend zu haben, ist grundsätzlich der Statusassistent zu nutzen. Ebenso sind genaue und lückenlose Lebenslaufeinträge erforderlich.

**Notwendigkeit**

Jede Integrationsfachkraft hat in zweckmäßiger Regelmäßigkeit Suchläufe innerhalb der eigenen Datensätze vorzunehmen, um ein Mindestmaß an Datenqualität im laufenden Prozess zu gewährleisten.

**Suchläufe AV**

Der VDQM nimmt regelmäßige BewA-Prüfungen zur Steigerung der Datenqualität vor. Das Jobcenter Rhein-Lahn weist seit Jahren eine gute Datenqualität aus. Die Prüfungen erfolgen daher zukünftig probleminduziert anhand festgestellter Schwerpunkte.

**Prüfung durch VDQM**

Die Prüfung der Datensätze in VerBIS erfolgt auf Grundlage von Qualitätskriterien. Sie stellen die Mindestanforderungen im Datenverarbeitungsprozess des Jobcenter Rhein-Lahn dar.

**Qualitätskriterien**

Die Ergebnisse werden in anonymisierter Form der Teamleitung überstellt. Die Teamleitung trägt die Verantwortung für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Ergebnislisten. Eventuelle Fehler werden in dem Prüfbogen im entsprechenden Prüffeld benannt, um eine Bearbeitung mittelbar zu ermöglichen. Bei Bedarf kann die Unterstützung des VDQM bei Besprechungen vor Ort in Anspruch genommen werden, um über Fragen der Datenqualität zu informieren – insbesondere bei der Besprechung der Prüfergebnisse.

**Überarbeitung der Ergebnislisten**

**Sprechstunde VDQM**

Das DQM wird durch kontinuierliche DORA-Abfragen unterstützt. Zur Deckung des dargestellten Bedarfes werden auf bestehenden, täglich aktualisierten Datenbankspiegeln zentral definierte, singuläre und datenbankübergreifende operative Auswertungen durchgeführt. Die Inhalte zielen neben reinen Bestandsabfragen auf Abfragen zur Identifikation möglicher Fehlerquellen oder möglicher Ansatzpunkte für die Optimierung der Integrationsarbeit. Die Teamleitung sichtet die Ergebnisse der DORA-Abfragen und kümmert sich unter Setzung von Prioritäten um die Korrektur und Verbesserung der Datenqualität. Die gültigen Abfragen werden, unter Einbeziehung der Personalvertretung, regelmäßig zweckorientiert angepasst.

**DORA**

Zur Nachhaltung der Datenqualität wird weiterführend der Operative Datensatz (OpDs) genutzt. Hierüber können auch konsolidierte Daten im Zusammenhang mit ALLEGRO berücksichtigt werden. Die Ergebnisse werden den Teamleitern und standortverantwortlichen Fallmanagern für die Erledigung zur Verfügung gestellt.

**OpDs**

Der VDQM erstellt jährlich bis zum 31.03. eine Tätigkeitsübersicht über das vergangene Jahr und berichtet an die Geschäftsführung.

**Berichtswesen**

Die Geschäftsanweisung tritt am 04.04.2017 in Kraft und gilt bis auf weiteres.

**Inkrafttreten**

**Geschäftsführung  
Jobcenter Rhein-Lahn**