

- dung anlässlich von Auskunftsbegehren oder Beschwerden auf die Möglichkeit des Widerspruchs zu verweisen. Dasselbe gilt für die Aufnahme von Widersprüchen in der Widerspruchsstelle.
3. In der Sachbearbeitung wird die Fehlerhäufigkeit durch Intensivierung der Fachaufsicht zurückgeführt (vgl. z.B. E-Mail – Info v. 16.09.2009 zur Berücksichtigung von Einkommen nach § 11 SGB II bzw. der Alg II-V). Im örtlichen internen Kontrollsystem wird die Fachaufsicht vorübergehend auf die widerspruchsanfälligen Entscheidungen konzentriert. Der Anteil voller oder teilweiser Stattgaben bei Widersprüchen aufgrund unzureichender Sachverhaltsaufklärung oder fehlerhafter Rechtsanwendung beträgt für Widersprüche, die ab 2009 erhoben werden, maximal 30%.
 4. Die Grundsicherungsstellen verringern die Erfolgsquoten von Klagen. Sie richten dazu – soweit noch nicht vorhanden – einen Prozess zur Sicherung der Qualität von Widerspruchsbescheiden ein.

Die Bearbeitungsdauer für Widersprüche, die Rechtmäßigkeit der Ausgangsentscheidungen und die Rechtmäßigkeit der Widerspruchsbescheide sind der Gewährleistungsverantwortung der Bundesagentur für Arbeit zuzurechnen, soweit die AA Leistungsträger i.S. des § 6 Abs. 1 SGB II sind (Ziele 1, 3 und 4). Mit der Durchführung von Widerspruchsverfahren ohne Erfolgsaussichten, die von den Grundsicherungsstellen angeregt oder initiiert wurden, wird gegen den Grundsatz der wirtschaftlichen und sparsamen Verwendung der Haushaltsmittel verstoßen (Ziel 2).

Die Verantwortlichkeiten sind nach den vier Konstellationen

- AA mit getrennter Aufgabenwahrnehmung
 - AA in ARGE n, die § 4 der Rahmenvereinbarung anerkannt haben
 - AA in ARGE n, die zur Einhaltung der Mindeststandards oder von Qualitätsstandards isoliert verpflichtet sind
 - AA in ARGE n ohne Verpflichtung zur Einhaltung von Standards
- zu unterscheiden. Diese sind in der Anlage 1 beschrieben.

Über den Fortschritt der Zielerreichung berichten die RDen der Zentrale aufgeschlüsselt nach den Grundsicherungsstellen im Rahmen der Fachdialoge 2009.

C. Hinweise zur Qualitätssicherung

Bei Prüfung der Eignung der vorgesehenen Maßnahmen bzw. der Festlegung eigener Maßnahmen ist zu beachten:

Das bei der Entscheidung über Leistungsanträge zu beachtende zwingende Bundesrecht ist in den veröffentlichten „Fachlichen Hinweise der Bundesagentur für Arbeit“ enthalten. Soweit keine speziellen Weisungen zur Umsetzung des SGB II ergangen sind, kann für sonstige Entscheidungen (z.B. Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen) auf Durchführungsanweisungen der BA zurückgegriffen werden. In der Wissensdatenbank SGB II sind zahlreiche Einträge vorhanden, in denen zu praxisbezogenen Fragestellungen rechtliche Lösungen angeboten werden.

Zur Unterstützung der operativen Umsetzung stehen im Intranet Arbeitshilfen, Checklisten und Anwenderhinweise für das IT-Verfahren A2LL zur Verfügung.

Damit stehen die erforderlichen Anleitungen und Hilfsmittel zur Befähigung bzw. Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung, um insbesondere rechtmäßig und zeitnah

- über Leistungsanträge zu entscheiden,
- wesentliche Änderungen zu berücksichtigen,
- Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen nach dem SGB X zu treffen,
- die Grundsätze des Leistungsrechts nach dem SGB I anzuwenden,
- Entscheidungen im Zusammenhang mit Mitwirkungspflichten der Leistungsberechtigten zu treffen,
- über erhobene Widersprüche zu entscheiden.

Zur Unterstützung der Fachaufsicht vor Ort steht die Arbeitshilfe „Internes Kontrollsystem (IKS)“ zur Verfügung.

Ziel 1

Ruhend gestellte Widersprüche bleiben bei der Messung der Zielerreichung bis spätestens 30.06.2009 unberücksichtigt. Danach ist davon auszugehen, dass in höchstens 10% der Widersprüche besondere Umstände vorliegen, die ein Überschreiten der gesetzlich vorgesehenen Bearbeitungszeit ausnahmsweise rechtfertigen können.

Anhand der örtlich verfügbaren Ergebnisse zur Dauer der Widerspruchsverfahren kann ermittelt werden, welche Erledigungsquoten monatlich erforderlich werden, um das Ziel zu erreichen. Damit lässt sich der erforderliche Ressourceneinsatz bestimmen und steuern.

Die Zielerreichung bedingt eine konsequente laufende Nachhaltung der Entwicklung der Bearbeitungssituation in der Widerspruchsstelle durch die Geschäftsführung der Grundsicherungsstellen und daraus resultierende Steuerungsmaßnahmen.

Ziel 2

Ein Risiko für überhöhte Eingänge von Widersprüchen ist die unzureichende Qualifikation von Beschäftigten, insbes. in den Auskunfts- und Beratungsbereichen und in der Antragsannahme. Widersprüche sind z.T. vermeidbar, wenn den Antragstellern das Leistungsverfahren, die Entscheidungspraxis und die getroffenen Entscheidungen nachvollziehbar erklärt werden. Initiativen Verweisen auf die Möglichkeit der Erhebung eines Widerspruchs aus Erklärungsnot muss angesichts steigender Widerspruchszahlen durch eine angepasste Geschäftsverteilung und die Qualifizierung des betroffenen Personals entgegengewirkt werden. Dabei sind alle Mitarbeiter/-innen einzubeziehen, die im Zusammenhang mit Beratung, Antragsannahme oder Auskunft Kundenkontakte haben. Auch die telefonische Auskunft kann betroffen sein. Informationen zur Bedeutung dieses Risikofeldes können gewonnen werden, wenn anlässlich der Einlegung von Widersprüchen durch persönliche Vorsprache in der Widerspruchsstelle die Motivation dazu erhoben wird.

Das Ziel darf nicht zum Anlass genommen werden, erbetene Auskünfte über mögliche Rechtsmittel zu verweigern oder Antragsteller/Leistungsempfänger von dem Willen, Widerspruch einzulegen, abzubringen. Dagegen ist ein Widerspruchsverfahren entbehrlich, wenn im sachbearbeitenden Bereich anlässlich eines Kundenkontaktes ein offensichtlicher Mangel in einem Bescheid erkannt wird.

Zu einem ordnungsgemäßen Verwaltungsvollzug gehört auch, in der Widerspruchsstelle Vorsprechenden die erkannte Rechtmäßigkeit eines Bescheides darzulegen und auf die Aussichtslosigkeit eines beabsichtigten Widerspruches hinzuweisen. Es ist aber unzulässig, die Entgegennahme/Niederschrift eines ausdrücklich gewollten Widerspruches zu verweigern. Im Übrigen ist unter Wirtschaftlichkeitserwägungen darüber zu befinden, ob zu einem als rechtmäßig erkannten Bescheid ein Widerspruchsbescheid gefertigt oder der Widerspruchsführer eingeladen wird, um ihn unter Darlegung der Sach- und Rechtslage zur Rücknahme des Widerspruches zu bewegen.

Ziel 3

Widersprüche richten sich im Verantwortungsbereich der BA zu rd. einem Drittel gegen die Berücksichtigung von Einkommen und gegen Sanktionsentscheidungen, zu weiteren rd. 10% gegen die Regelleistung. Es liegt angesichts der hohen Stattgabequote bei Widerspruchsverfahren und der hohen Erfolgsquote von Klagen nahe, die Qualitätssicherung hinsichtlich der Rechtmäßigkeit der Ausgangsentscheidungen zu intensivieren und dabei auf die widerspruchsanfälligen Teilaufgaben zu konzentrieren. Im Intranet stehen Hilfen zur Fachaufsicht in den Teilaufgabengebieten „Berücksichtigung von Einkommen“ und „Absenkung/Wegfall des Alg II“ zur Verfügung. Prüfungen im Rahmen der Fachaufsicht müssen systematisch vorgenommen werden und gewährleisten, dass Fälle mit unzureichender Sachverhaltsaufklärung und fehlerhafter Rechtsanwendung aufgespürt und die daraus resultierenden rechtswidrigen Entscheidungen durch geeignete Gegenmaßnahmen in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess für die Zukunft beseitigt werden. Das setzt einen einzuhaltenden konkreten Kontrollplan, eine vollständige Dokumentation der Ergebnisse und der daraus abgeleiteten Maßnahmen sowie systematische Wirksamkeitskontrollen durch versierte Fach- und Führungskräfte voraus. Dar-

über hinaus ist ein regelmäßiger, standardisierter Austausch zwischen den leistungssachbearbeitenden Stellen und der Widerspruchsstelle unabdingbar.

Ziel 4

Ziel 4 liegen die Hypothesen zugrunde, dass Klagen gegen Widerspruchsbescheide zumindest teilweise von deren Qualität abhängen und eine Senkung der Erfolgsquote in Klageverfahren geeignet ist, die Klagequote zu senken. Dabei wird nicht verkannt, dass auch auf einen Teil der Klagen kein Einfluss genommen werden kann. Ein örtliches Qualitätsmanagement hat den Grundsatz der Bearbeitung von Widersprüchen nach der Reihenfolge ihres Einganges aufzugreifen und damit eine Bearbeitungskontinuität zu gewährleisten. Darüber hinaus ist es erforderlich, die Qualität von Widerspruchsbescheiden an Qualitätskriterien auszurichten. Die Anlage 2 enthält dafür eine prozessorientierte Checkliste.

D. Hinweise zur Nachhaltigkeit

Der Prozess zur Verbesserung der Situation bei den Widersprüchen und Klagen wird hinsichtlich des Zieles 1 auf neun Monate, hinsichtlich der übrigen Ziele auf zunächst 15 Monate (bis Ende 2009) festgesetzt.

Die Nachhaltigkeit hat sich auf die Planung der Maßnahmen, deren Umsetzung und insbesondere die regelmäßigen systematischen Wirksamkeitskontrollen zu erstrecken. Das schließt eine umfassende Dokumentation ein. Wirksamkeit wird entfaltet, wenn die Anzahl eingelegter Rechtsmittel und -behelfe zurückgeführt wird und diese weniger Erfolg haben. Das bezieht sich bei Widersprüchen auf die vollen und teilweisen Stattgaben wegen unzureichender Sachverhaltsaufklärung und fehlerhafter Rechtsanwendung sowie auf die Erfolgsquote von Klagen. Klagen sind erfolgreich, wenn ihnen durch Urteil ganz oder teilweise entsprochen wird oder sie durch ein Anerkenntnis der Grundsicherungsstelle beendet werden.

Die Wirkung der Qualitätssicherungsmaßnahmen ist mindestens monatlich zu dokumentieren und zu analysieren. Qualitätssichernde Aspekte können unter fachlichen Gesichtspunkten in den Fachdialogen mit der Zentrale erörtert werden.

E. Kommunale Verantwortung

Nahezu 20% der Widersprüche gegen Entscheidungen von ARGE n richten sich gegen Entscheidungen über Leistungen für Unterkunft und Heizung. Die AA thematisieren die in dieser E-Mail – Info SGB II dargestellte Problematik, die Ziele und Qualitätskriterien mit dem kommunalen Trägern. Die RDE n fordern bei den Bundesländern aufsichtliche Unterstützung hinsichtlich des ganzheitlichen Ansatzes zur Lösung der Problematik von Widersprüchen und Klagen im Rechtskreis SGB II ein.

Gez.

(Schweiger)

1. Agenturen für Arbeit mit getrennter Aufgabenwahrnehmung

Die Geschäftsführer bzw. Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit mit getrennter Aufgabenwahrnehmung gewährleisten die Zielerreichung unmittelbar, die zuständige Regionaldirektion hat dies zu begleiten und nachzuhalten.

2. Agenturen für Arbeit in Arbeitsgemeinschaften, die § 4 der Rahmenvereinbarung anerkannt haben

Die Geschäftsführer bzw. Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit, die Arbeitsgemeinschaften eingegangen sind, haben im Rahmen ihrer Gewährleistungsverantwortung dafür Sorge zu tragen, dass in Arbeitsgemeinschaften unter Anerkennung von § 4 der Rahmenvereinbarung v. 1. August 2005 die Ziele 1, 3 und 4 erreicht werden. Angesichts der Erfolgsquoten von Widersprüchen und Klagen kann insoweit nicht davon ausgegangen werden, dass die Einhaltung der Mindeststandards typischerweise für ein rechtmäßiges Vorgehen der Arbeitsgemeinschaft steht. Weisungen zur Senkung der Fehlerhäufigkeiten sind unabweisbar. Die Arbeitsgemeinschaft ist verpflichtet, unverzüglich über Maßnahmen zur Herstellung rechtmäßiger Entscheidungen zu berichten (Mindeststandard V). Die Agenturen für Arbeit haben auf die Erreichung des Zieles 2 hinzuwirken und sie nachzuhalten, die Arbeitsgemeinschaften legen das Maßnahmeset im Rahmen der von ihnen wahrzunehmenden Umsetzungsverantwortung fest. Die Regionaldirektionen gewährleisten das Vorgehen und die Nachhaltigkeit durch die Agenturen für Arbeit.

3. Agenturen für Arbeit in Arbeitsgemeinschaften, die zur Einhaltung der Mindeststandards oder von Qualitätsstandards isoliert verpflichtet sind

Die Geschäftsführer bzw. Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit, die Arbeitsgemeinschaften eingegangen sind, von denen zwar nicht § 4 der Rahmenvereinbarung v. 1. August 2008 anerkannt wurde, die sich aber zur Einhaltung der Mindeststandards verpflichtet haben oder durch Beschluss der Trägerversammlung zur Einhaltung von Qualitätsstandards verpflichtet sind, haben dafür Sorge zu tragen, dass ihr Auftrag im Regelfall fehlerfrei und unter Beachtung der Haushaltsgrundsätze ausgeführt wird. Hierfür nehmen sie auch die Umsetzungsverantwortung wahr. Die Geschäftsführer bzw. Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit haben zu prüfen, ob die von der Arbeitsgemeinschaft vorgesehenen Maßnahmen zur Zielerreichung geeignet sind und ggf. eigene Maßnahmen anzuweisen. Hinsichtlich der Ziele 1, 3 und 4 kann aufgrund der Erfolgsquoten der eingelegten Rechtsmittel insoweit nicht davon ausgegangen werden, dass die Einhaltung der Mindest- bzw. Qualitätsstandards typischerweise für ein rechtmäßiges Vorgehen der Arbeitsgemeinschaft steht. Weisungen zur Senkung der Fehlerhäufigkeit sind unabweisbar. Die Arbeitsgemeinschaft ist verpflichtet, unverzüglich über Maßnahmen zur Herstellung rechtmäßiger Entscheidungen zu berichten (vgl. Mindeststandard V). Die Regionaldirektionen gewährleisten das Vorgehen und die Nachhaltigkeit durch die Agenturen für Arbeit.

4. Agenturen für Arbeit in Arbeitsgemeinschaften ohne Verpflichtung zur Einhaltung von Standards

Die Geschäftsführer bzw. Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit, die Arbeitsgemeinschaften eingegangen sind, von denen aber weder § 4 der Rahmenvereinbarung v. 1. August 2008 anerkannt wurde noch eine (Selbst-) Verpflichtung zur Einhaltung der Mindest- bzw. von Qualitätsstandards besteht, haben dafür Sorge zu tragen, dass ihr Auftrag im Regelfall fehlerfrei und unter Beachtung der Haushaltsgrundsätze ausgeführt wird. Hierfür nehmen sie auch die Umsetzungsverantwortung wahr. Die Geschäftsführer bzw. Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit haben zu prüfen, ob die von der Arbeitsgemeinschaft vorgesehenen Maßnahmen zur Zielerreichung geeignet sind und ggf. eigene Maßnahmen anzuweisen. Die Nachhaltigkeit ist durch Auskunftsverlangen und Rechenschaftslegung durchzuführen. Die Regionaldirektionen gewährleisten das Vorgehen und die Nachhaltigkeit durch die Agenturen für Arbeit.

Checkliste zur Qualitätssicherung von Widerspruchsbescheiden

Nr.	Qualitätsaspekt	o.K.	Hinweis
I.	Formale Aspekte		
	Zuständigkeit der ARGE / AAgAw gegeben?		
	Widerspruchsgegenstand (angefochtener VA) richtig bezeichnet ?		
	Entscheidungsformel korrekt?		
	→ bei Teilabhilfe		
	→ Kostenentscheidung		
	Rechtsbehelfsbelehrung korrekt?		
II.	Verfahrensaspekte		
	Fehlende Anhörung nachgeholt?		
	Evt. notwendige Sachverhaltsermittlung durchgeführt?		
	Alle Beschwerdegegenstände erfasst?		
	Alle relevanten Bescheide zum Gegenstand des Verfahrens gemacht (insbesondere bei Teilabhilfe beachtlich)?		
III.	Inhaltliche Aspekte		
	Sachverhalt vollständig dargestellt ?		
	Qualitätssicherung Daten, Zahlen und Berechnungen durchgeführt und in der rechtlichen Begründung ausreichend erörtert ?		
IV.	Rechtliche Aspekte		
	Ausreichende rechtliche Begründung unter Beachtung folgender Punkte:		
	→ Schlüssige und klare Rechtsausführungen im Urteilsstil		
	→ Trennung zwischen Zulässigkeit und Begründetheit des Widerspruchs		
	→ Übereinstimmung mit den Fachlichen Hinweisen der BA gewährleistet?		
	→ Rechtssichere Textbausteine genutzt?		
	→ Ergangene Rechtsprechung zum Rechtskreis SGB II berücksichtigt/zitiert?		
	→ Ergangene Rechtsprechung zu anderen Rechtskreisen herangezogen und zitiert?		