

Bericht

gemäß § 386 SGB III

Ergebnisse der Risiko-Checks 2018



Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Revisionsergebnisse	2
2.1	Prozessstart.....	2
2.2	Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit.....	2
2.2.1	Integrationsarbeit.....	2
2.2.2	Abschlussorientierte Qualifizierung.....	3
2.3	Aktivitäten des Arbeitgeber-Services	3
2.3.1	Stellenbetreuung	3
2.3.2	Zusammenarbeit mit der arbeitnehmerorientierten Vermittlung.....	3

Anlage Revisionsumfang und -methode

1 Zusammenfassung

Die Interne Revision hat im Rahmen von Risiko-Checks geprüft, ob die Aktivitäten der Agenturen für Arbeit (AA) im Bereich der Arbeitsvermittlung für eine erfolgreiche Aufgabenerledigung geeignet sind. Auf Basis standardisierter Prüfmodule wurden die Themenbereiche Prozessstart, Arbeitgeber-Service (AG-S) und Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit untersucht. Nach Abschluss des jeweiligen Risiko-Checks haben die geprüften Stellen die auf ihre AA bezogenen Revisionsergebnisse erhalten.

Die Erkenntnisse, die die Interne Revision im Rahmen der durchgeführten Prüfungen im Jahr 2018 gewonnen hat, sind in folgenden wesentlichen Punkten vergleichbar mit den Feststellungen aus dem Jahr 2017¹:

- In den Erstgesprächen stellten die Vermittlungsfachkräfte (VFK) in den meisten Fällen die Weichen für eine erfolgreiche Integrationsarbeit. Im weiteren Verlauf ließen die Vermittlungsaktivitäten jedoch oftmals nach. Eine gezielte Einschaltung des AG-S zu Beginn der Kundenbetreuung war nur in Einzelfällen feststellbar.
- Die Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit hatte in allen AA geschäftspolitische Priorität. Verbesserungsbedarf gab es bei der individuellen Kundenbetreuung und gezielten Vermittlungsaktivitäten, auch unter Einbeziehung des AG-S.
- Die Aufnahme von Arbeits- und Ausbildungsstellenangeboten durch den AG-S sowie die ersten Bemühungen zur Stellenbesetzung erfolgten in einer guten Qualität. Im Anschluss wurden die Stellen aber weniger gut betreut. Häufig holten die VFK von den Arbeitgebern kein Feedback über den Stellenbesetzungsprozess ein.

Folgende übergreifende Feststellung kam gegenüber dem Vorjahr hinzu:

- Die VFK berieten geringqualifizierte Kundinnen und Kunden in den meisten Fällen zum Erwerb eines Berufsabschlusses. Verbesserungsbedarf besteht bei der Beratung über die Arbeitsmarktchancen des angestrebten Zielberufs.

**Ergebnisse
vergleichbar mit
Erkenntnissen aus
dem Jahr 2017**

**Ergänzende
Feststellung 2018**

¹ Revisionsbericht „Risiko-Checks Vermittlung und Standardrevisionen Leistung: Ergebnisse 2017“

2 Revisiionsergebnisse

2.1 Prozessstart

Die Erstgespräche fanden in 22 % der geprüften Fälle nicht im vorgesehenen zeitlichen Rahmen² statt. Von den Kundinnen und Kunden, die sich persönlich arbeitslos oder arbeitsuchend gemeldet hatten, wurden nur 36 % im Rahmen eines Sofortzugangs³ beraten. Die Interviewpartnerinnen und -partner nannten als Ursachen überwiegend Kapazitätsprobleme sowie die Tatsache, dass in einigen Geschäftsstellen kein Sofortzugang angeboten wurde. Die Verzögerung bei den Erstgesprächen war zum Teil darauf zurückzuführen, dass die Kalender der VFK im Terminplanungs-System⁴ nicht oder nur teilweise für eine Terminvergabe durch das Kundenportal freigeschaltet waren.

Erstgespräche teilweise verspätet

Die Erstgespräche wurden in den meisten Fällen zielgerichtet geführt. Sie umfassten u. a. das Profiling, die Festlegung von Integrationsziel und -strategie sowie die Erstellung eines aussagekräftigen Stellengesuchs. In der Regel leiteten die VFK schon im Erstgespräch erste Aktivitäten zum Abbau von Handlungsbedarfen ein. Nach dem Erstgespräch ließen die Vermittlungsaktivitäten häufig nach. Die VFK führten in knapp der Hälfte der Fälle, in denen dies erforderlich gewesen wäre, keine regelmäßigen Stellensuchläufe innerhalb der Aktionszeit und der ersten Zeit der Arbeitslosigkeit durch. Die AA gaben zu dieser Feststellung u. a. an, dass insbesondere negative Suchläufe nicht dokumentiert würden.

Qualitativ gute Erstgespräche, nachlassende Folgeaktivitäten

2.2 Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit

2.2.1 Integrationsarbeit

Die Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit wurde von allen geprüften AA als operativer Schwerpunkt genannt. Anhand der geprüften Einzelfälle konnte die Interne Revision eine intensive, zielgerichtete Integrationsarbeit aber oftmals nicht erkennen. Beispielsweise entsprach die Kundenkontaktdichte in rund 30 % der geprüften Fälle aus Sicht der Internen Revision nicht dem individuellen Bedarf der Kundinnen und Kunden. In knapp der Hälfte der Fälle erfolgten keine durchgängigen Vermittlungsaktivitäten. Auf Suchläufe zwischen den Beratungsgesprächen wurde teilweise aufgrund anderer Prioritäten verzichtet.

Kontaktdichte und Vermittlungsaktivitäten mit Verbesserungspotenzial

Die Inhalte der Beratungsgespräche waren aus Sicht der Internen Revision in ca. 30 % der Fälle nicht zielführend für die Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit. Zum Beispiel wurde in Folgegesprächen nicht an vorherige Vereinbarungen angeknüpft. Ein stringentes Handeln der VFK war häufig nicht erkennbar. Eine AA konzentrierte sich aus Kapazitätsgründen auf den Prozessstart und gab der Kundenbetreuung im Folgeprozess geringere Priorität. Eine andere AA gab an, dass die Dokumentation in Form von Textbausteinen ein Grund für die mangelnde Nachvollziehbarkeit von Gesprächsinhalten sei.

Teilweise fehlende Stringenz im Vermittlungsprozess

Förderinstrumente zur Unterstützung einer Beschäftigungsaufnahme⁵ wurden nur selten eingesetzt, obwohl dies aus Sicht der Internen Revision in vielen Fällen sinnvoll gewesen wäre. Die Fach- und Führungskräfte begründeten den zurückhaltenden Produkteinsatz u. a. mit geringer Nachfrage und der zeitaufwändigen Bearbeitung von Eingliederungszuschüssen, wiesen aber auch auf Unsicherheiten beim Angebot und Einsatz der Förderinstrumente und die fehlende Nachhaltung vorheriger Maßnahmeangebote in den Folgegesprächen hin. In

Förderinstrumente selten genutzt

² Innerhalb von zehn Arbeitstagen seit der Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung.

³ In der Regel nicht terminierter Zugang zu einer VFK im Rahmen der persönlichen Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung.

⁴ Allgemeine Terminverwaltung (ATV).

⁵ Eingliederungszuschüsse nach § 88 SGB III sowie Maßnahmen bei Arbeitgebern nach § 45 SGB III.

Interne Revision

einer AA geriet der Einsatz von Förderinstrumenten aus dem Fokus, sobald die geplanten Maßnahmeeintritte erfüllt waren.

2.2.2 Abschlussorientierte Qualifizierung

Die hohe Nachfrage nach Fachkräften bietet für geringqualifizierte Kundinnen und Kunden gute Rahmenbedingungen, um mithilfe einer abschlussorientierten Qualifizierung eine passende Tätigkeit zu finden.

Der Erfolg einer abschlussorientierten Qualifizierung ist u. a. davon abhängig, dass der angestrebte Zielberuf auf dem Arbeitsmarkt nachgefragt wird. Die VFK sollen die Kundinnen und Kunden daher hinsichtlich der Arbeitsmarktchancen beraten und das Ergebnis dokumentieren. In den geprüften Fällen, in denen eine Beratung zu abschlussorientierten Maßnahmen sinnvoll war, fand diese in der Regel statt. In 30 % der relevanten Einzelfälle war jedoch nicht erkennbar, dass die Arbeitsmarktchancen des Zielberufs thematisiert wurden. Aus Interviews ging hervor, dass diese zwar besprochen, aber nicht dokumentiert worden waren. Dies wurde zum Teil mit Zeitknappheit begründet, zum Teil wurde eine Dokumentation für nicht erforderlich gehalten.

Arbeitsmarktchancen teilweise nicht erörtert

Ein zielführendes Absolventenmanagement umfasst u. a. dokumentierte Beratungsgespräche, die rechtzeitig vor und unmittelbar nach dem Maßnahmeende geführt werden, sowie die Ausrichtung der Stellensuche auf den neu angestrebten Tätigkeitsbereich. In 40 % der geprüften Fälle wurde das Absolventenmanagement zu spät eingeleitet oder war für die Interne Revision nicht nachvollziehbar. Die Notwendigkeit eines frühzeitigen Absolventenmanagements wurde zum Teil nicht gesehen oder geriet aus Kapazitätsgründen aus dem Blick.

Verbesserungsbedarf beim Absolventenmanagement

2.3 Aktivitäten des Arbeitgeber-Services

2.3.1 Stellenbetreuung

Die Aufnahme der Arbeits- und Ausbildungsstellenangebote sowie die zeitnahe Erstellung von Vermittlungsvorschlägen im Rahmen der Erstreaktion erfolgten in einer guten Qualität. In 45 % der geprüften Fälle wurden die Stellen aber im Anschluss nicht ausreichend betreut. Beispielsweise beschränkten sich die Aktivitäten des AG-S auf reine Aktualitätsanfragen oder es wurden keine Rückmeldungen zu den Vermittlungsvorschlägen eingeholt. Vor allem Arbeitsstellenangebote waren nicht durchgängig in der JOBBÖRSE veröffentlicht. Aus Interviews ging hervor, dass auf Aktivitäten zur Stellenbesetzung teilweise bewusst verzichtet wurde (z. B. bei vermeintlich unattraktiven Arbeitgebern), dass aus Kapazitätsgründen die Dokumentation unterblieb oder notwendige Aktualisierungen des Veröffentlichungsstatus übersehen wurden.

Optimierungsbedarf bei der Stellenbetreuung

Die geprüften AA holten bei den Unternehmen häufig kein Feedback über den Stellenbesetzungsprozess ein. Auch hierfür wurden u. a. Kapazitätsgründe genannt.

Häufig kein Feedback eingeholt

2.3.2 Zusammenarbeit mit der arbeitnehmerorientierten Vermittlung

Die Zusammenarbeit zwischen dem AG-S und der arbeitnehmerorientierten Vermittlung wurde im Rahmen der Risiko-Checks Prozessstart und Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit mit Fokus auf die jeweilige Kundengruppe geprüft. Die Erkenntnisse hinsichtlich der gezielten Einschaltung des AG-S und der Zusammenarbeit mit der arbeitnehmerorientierten Vermittlung waren in beiden Fällen vergleichbar.

Aus Sicht der Internen Revision blieb das Potenzial der Zusammenarbeit teilweise ungenutzt. Eine Einschaltung des AG-S war nur in Einzelfällen nachvoll-

Zusammenarbeit erfolgt nur in Einzelfällen

Interne Revision

ziehbar. Einige Interviewpartnerinnen und -partner berichteten, dass eine Einschaltung zwar stattfinde, aber nicht dokumentiert werde. Im Rahmen des Prozessstarts nutzten die AA die Nebenbetreuung⁶ durch den AG-S aufgrund fehlender Kapazitäten nicht immer oder sahen diese nicht als erforderlich an. Zudem konzentrierte sich der AG-S zum Teil auf marktnahe Kundinnen und Kunden.

Diese Prüfung wurde in Übereinstimmung mit den Internationalen Standards für die berufliche Praxis der Internen Revision durchgeführt.

⁶ Arbeitgeberorientierte VFK können Kundinnen und Kunden in eine ergänzende Betreuung übernehmen, um am Vermittlungsprozess mitzuwirken (beispielsweise durch Stellensuchläufe).

Revisionsumfang und -methode

In den vorliegenden Bericht sind die Ergebnisse aus 20 Risiko-Checks des Jahres 2018 eingeflossen. In allen Risiko-Checks wurden Einzelfallprüfungen auf Basis von VerBIS-Datensätzen¹ und weiteren IT-Verfahren (z. B. eAkte² und COSACH³) durchgeführt. Die Fallauswahl wurde anhand von IT-Abfragen vorgenommen.⁴ Ergänzend zu den Einzelfallprüfungen wurden relevante Unterlagen der geprüften AA ausgewertet und Interviews mit Fach- und Führungskräften der entsprechenden Bereiche geführt.

Die einzelnen Themen und die jeweils einbezogenen Fallzahlen können der folgenden Tabelle entnommen werden.

Themen	Fallzahlen
Prozessstart	180 Bewerberdatensätze
Vermeidung Langzeitarbeitslosigkeit	160 Bewerberdatensätze
Nutzung abschlussorientierter Maßnahmen zur Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit	
• Beratungsbemühungen zum Erwerb von Abschlüssen	60 Bewerberdatensätze
• Beratungsprozess	56 Bewerberdatensätze
• Absolventenmanagement	60 Bewerberdatensätze
AG-S	100 Arbeitsstellen 120 Ausbildungsstellen

Zeitraum der Revision: Januar bis November 2018

¹ VerBIS: Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem

² Elektronische Akte

³ Computerunterstützte Sachbearbeitung von Leistungen zur Beschäftigungsförderung

⁴ DORA (Datenbasis operative Auswertungen), BISS (Business-Intelligence Self-Service) sowie COSACH