

Interne Revision

Revision SGB III

Bericht

gemäß § 386 SGB III

Eingangszone



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung.....	1
2	Revisionsergebnisse	2
2.1	Dienstleistungsqualität	2
2.2	Zusammenarbeit mit anderen Organisationseinheiten.....	2
2.3	Kommunikation	3
2.4	Fachaufsichtliche Maßnahmen.....	3
2.5	Fachkraft für Orientierung und Vermittlung.....	3

Anlage Revisionsumfang und -methode

1 Zusammenfassung

Die Eingangszonen (EZ) in den Agenturen für Arbeit (AA) und ihren Geschäftsstellen bilden ein wichtiges Bindeglied zu den Kundinnen und Kunden. Sie sind die Anlaufstelle für die Klärung persönlicher Anliegen. Dabei leiten sie bei Bedarf weitere Schritte, wie die Kontaktaufnahme mit anderen Bereichen, ein. Zusätzlich übernehmen sie zur Entlastung nachgelagerter Organisationseinheiten sachbearbeitende Tätigkeiten. Um allen Aufgaben gerecht werden zu können, muss das Personal über ein breites Wissensspektrum verfügen. In kleinen Geschäftsstellen wird die Rolle der EZ teilweise durch die im Rahmen von „BA vor Ort“¹ neu eingeführte Fachkraft für Orientierung und Vermittlung (FOV) wahrgenommen. Diese erledigt neben den originären EZ-Tätigkeiten auch vermittelnde Aufgaben.

In Rahmen ihrer Prüfung hat die Interne Revision untersucht, ob und wie es der BA gelingt, sowohl in den Hauptagenturen als auch in kleinen Geschäftsstellen ein vollwertiges Dienstleistungsangebot der EZ und damit eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Hierbei wurde auch die neue Rolle der FOV näher beleuchtet.

Die Interne Revision gelangte zu der Einschätzung, dass es den AA grundsätzlich gelingt, ihren Kundinnen und Kunden vollwertige Dienstleistungen in den EZ anzubieten. Die Aufgabenerledigung in den geprüften Dienststellen war durchgehend darauf ausgerichtet, im Sinne einer hohen Kundenorientierung die Wartezeiten möglichst gering zu halten und alle Anliegen schnell und umfassend zu klären.

Es zeigte sich, dass die Funktion der FOV besonders in kleinen Geschäftsstellen, in denen die Personalausstattung nicht für den Betrieb einer EZ ausreichen würde, eine gute Alternative zur bisherigen Organisationsform bietet. Mit Blick auf die Kundinnen und Kunden sind die Möglichkeiten einer umfassenden Anliegenklärung und erweiterten Entscheidungsbefugnis, beispielsweise zu vermittlungsrelevanten Aspekten, positiv zu beurteilen.

FOV als gute Alternative

Dennoch zeigten sich im Wesentlichen folgende Handlungsbedarfe:

Festgestellte Handlungsbedarfe

- In kleinen Geschäftsstellen werden die EZ und FOV teilweise fachaufsichtlich einem Team der allgemeinen Arbeitsvermittlung zugeordnet (sogenannte Mischteams). Dort ist bei der Fachaufsicht ein stärkerer Bezug zu EZ-Aufgaben erforderlich.
- In den Mischteams ist darüber hinaus nicht durchgängig sichergestellt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle für die Aufgabenerledigung der EZ relevanten Informationen erhalten.

¹ Vgl. hierzu Weisung 201603016 vom 21.03.2016 – BA VOR ORT – Präsenz der Geschäftsstellen in der Arbeitslosenversicherung

2 Revisionsergebnisse

2.1 Dienstleistungsqualität

Nach den in der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen verfügen das Personal in den EZ sowie die FOV über die erforderlichen Kompetenzen, um die Dienstleistungen umfassend anbieten und die Kundenanliegen nach Möglichkeit abschließend klären zu können. Die Grundlage hierfür bilden eine zielgerichtete Einarbeitung sowie die Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen. Hinweise darauf, dass die angebotenen Dienstleistungen von den Kundinnen und Kunden gegebenenfalls als nicht ausreichend empfunden werden, zeigten sich im Verlauf der Revision nicht (Erkenntnisse aus Hospitationen vor Ort und Kundenbefragungen).

Kompetente Aufgabenerledigung

In den geprüften Dienststellen wurden in der EZ bzw. von Seiten der FOV grundsätzlich den Kundenbedürfnissen entsprechende Öffnungszeiten angeboten. Die zentralen Vorgaben wurden dabei erfüllt bzw. teilweise sogar übertroffen. Regionale Gegebenheiten (Kundenströme, Öffnungszeiten anderer Behörden etc.) wurden bei der Festlegung der Öffnungszeiten berücksichtigt.

Kundenorientierte Öffnungszeiten

Die Abläufe vor Ort waren darauf ausgelegt, Wartezeiten so gering wie möglich zu halten (persönlich vorgetragene Kundenanliegen haben z. B. Vorrang vor sachbearbeitenden Tätigkeiten).

Priorität auf kurze Wartezeiten

2.2 Zusammenarbeit mit anderen Organisationseinheiten

Die Zusammenarbeit mit anderen Organisationseinheiten, wie beispielsweise der Arbeitsvermittlung, wurde von den Beteiligten als gut empfunden. Die prozessual nachgelagerten Bereiche waren mit der Qualität der Vorarbeiten durch EZ bzw. FOV grundsätzlich zufrieden. Wesentliche Handlungs- oder Verbesserungsbedarfe waren aus Sicht der Internen Revision nicht erkennbar.

Zusammenarbeit grundsätzlich gut

Können leistungsrechtliche Fragen nicht abschließend in der EZ bzw. durch die FOV bearbeitet werden, ist die Einschaltung des Operativen Services (OS) erforderlich. Diese erfolgt in der Regel durch Erstellung eines Tickets an den zuständigen OS², welcher innerhalb von 48 Stunden telefonisch Kontakt mit den Kundinnen und Kunden aufnimmt. Eine direkte Einschaltung des OS ist nur in fest definierten Ausnahmesituationen, beispielsweise bei finanziellen Notlagen, vorgesehen. Diese Ausnahmefälle für eine direkte Kontaktaufnahme sind in sogenannten Notfallkonzepten festgelegt, deren Ausgestaltung in der dezentralen Verantwortung von OS und AA liegt.

Erweiterte Möglichkeiten zur direkten Kontaktaufnahme mit dem OS gewünscht

Im Rahmen der Prüfung wurde insbesondere von Seiten der AA geäußert, dass eine weitergehende Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme mit dem OS zur Klärung von Zweifelsfragen sowohl aus Kunden- als auch aus Beschäftigten-sicht wünschenswert wäre. Ein zentraler Handlungsbedarf ist hier jedoch nach Auffassung der Internen Revision nicht gegeben. Die Ausgestaltung der Notfallkonzepte in den Dienststellen unterliegt der dezentralen Regelungskompetenz. Im Rahmen der Führungsverantwortung sollte es möglich sein, sich dabei auf eine Auslegung zu verständigen, die allen Beteiligten gerecht wird.

Dezentrale Regelungskompetenz

² Die OS sind in ihren jeweiligen Verbänden nach Endziffernzuständigkeiten aufgeteilt. Die in den Agenturen ansässigen OS-Teams sind daher nicht zwangsläufig für Kundinnen und Kunden der jeweiligen Agentur zuständig.

2.3 Kommunikation

Um dem breiten Aufgabenspektrum in den EZ gerecht werden zu können, müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer über aktuelle Informationen zur Aufgabenerledigung verfügen. Hierfür nutzten alle untersuchten AA regelmäßige und anlassbezogene Kommunikationsformate sowie eigens für die EZ eingerichtete „Infoportale“³. In den sogenannten Mischteams, in denen sowohl Vermittlungs- als auch EZ-Aufgaben verrichtet werden, lag der Informationsschwerpunkt jedoch überwiegend bei vermittlungsrelevanten Themen. Themen, die für die Erledigung von EZ-Tätigkeiten von Bedeutung sind (z. B. Besprechung von schnittstellenrelevanten Verfahren), standen in diesen Teams daher nicht immer ausreichend im Fokus.

In Mischteams teilweise zu wenig EZ-relevante Informationen

Nach Einschätzung der Internen Revision sind die vorgefundenen Kommunikationsstrukturen grundsätzlich dazu geeignet, Informationen angemessen zu kommunizieren. Bei den Mischteams wurde jedoch vor Ort noch Verbesserungsbedarf identifiziert.

Es muss sichergestellt werden, dass die für die Aufgabenerledigung relevanten Informationen allen betroffenen Beschäftigten in angemessener Form (beispielsweise durch Protokolle von Dienstbesprechungen) zeitnah zur Verfügung stehen. Die Interne Revision hat den jeweiligen AA einen entsprechenden Hinweis gegeben.

Dezentrale Hinweise

2.4 Fachaufsichtliche Maßnahmen

Die fachaufsichtlichen Aktivitäten in den EZ-Teams der geprüften Hauptagenturen sind grundsätzlich dazu geeignet, die Qualität der Aufgabenerledigung zu reflektieren und Verbesserungspotential zu identifizieren. Sie umfassten sowohl regelmäßige (z. B. monatliche Datensatzprüfungen) als auch anlassbezogene Aktivitäten (aufgrund von Rückmeldungen zum Kundenzufriedenheitsindex u. ä.). Ergebnisse wurden direkt mit den Betroffenen besprochen bzw. im Rahmen von Dienstbesprechungen thematisiert. Bei Bedarf wurden Maßnahmen aufgesetzt.

Angemessene Fachaufsicht in den EZ-Teams der Hauptagenturen

In den Mischteams wurden durch die Führungskräfte schwerpunktmäßig Hospitationen oder anlassbezogene Prüfungen aufgrund von Rückmeldungen aus anderen Bereichen durchgeführt. Weitere fachaufsichtliche Aktivitäten mit konkretem Bezug zu EZ-Aufgaben waren nicht erkennbar. Bei den FOV erfolgten darüber hinaus teilweise verlaufsbezogene Datensatzprüfungen, welche auf die vermittlerische Aufgabenerledigung ausgelegt waren. Begründet wurde das Vorgehen u. a. damit, dass die Teamleitungen erstmalig Beschäftigte mit EZ-Aufgaben in ihrer Verantwortung hatten und daher den Fokus zunächst nur auf Hospitationen legten, um einen Überblick über Abläufe und Aufgaben zu erhalten. Teilweise wurde aber auch auf die eigene fehlende Fachlichkeit hinsichtlich der EZ-Themen verwiesen.

In Mischteams wenig fachaufsichtliche Aktivitäten mit Bezug auf EZ-Aufgaben

Aus Sicht der Internen Revision stehen bei der Fachaufsicht in Mischteams die Aufgaben der EZ noch nicht ausreichend im Fokus. Auch hier hat die Interne Revision den jeweiligen AA einen entsprechenden Hinweis gegeben.

Dezentrale Hinweise

2.5 Fachkraft für Orientierung und Vermittlung

Die Revision ergab, dass die neue Rolle der FOV von den untersuchten AA grundsätzlich angenommen wird. Aufgrund der Möglichkeiten einer umfassenderen Anliegenschklärung (die FOV kann beispielsweise vermittlungsrelevante

FOV als alternative Organisationsform geeignet

³ Über die Infoportale werden den Beschäftigten der EZ relevante Informationen (z. B. Gesprächsleitfäden, Weisungen, Zuständigkeiten) in strukturierter Form elektronisch zur Verfügung gestellt.

Interne Revision

Entscheidungen selbst treffen) stellt sie eine sinnvolle Alternative zur bisherigen Organisationsform dar. Sie wirkt dadurch auch entlastend für nachgelagerte Bereiche (z. B. die Arbeitsvermittlung). Weiterhin bietet der Ansatz einer FOV die Möglichkeit, auch zukünftig eine ausreichende Flächenpräsenz der BA sicherzustellen, wenn die Aufrechterhaltung einer EZ aufgrund veränderter Rahmenbedingungen (geringeres Kundenaufkommen und Personalausstattung) schwer umsetzbar ist.

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

Revisionsumfang und -methode

Der Vorstand der Bundesagentur für Arbeit hat die Interne Revision beauftragt, eine Revision zum Thema „Eingangszone“⁴ durchzuführen. Diese Revision deckt den zweiten Teilaspekt zum übergreifenden Revisionsthema „Kundenportal“ ab⁵.

Für die Prüfung wurden vier AA aus unterschiedlichen RD-Bezirken ausgewählt, in deren Zuständigkeit mindestens eine Geschäftsstelle kritischer bzw. kleiner Größe⁶ lag. AA in denen „BA vor Ort“ pilotiert wurde, waren nicht Gegenstand dieser Prüfung. Die örtlichen Erhebungen erfolgten in den vier Hauptagenturen sowie jeweils in einer Geschäftsstelle. Dabei wurden zwei Geschäftsstellen mit EZ und zwei Geschäftsstellen mit FOV betrachtet.

Im Rahmen der Prüfungsdurchführung wurden die einschlägigen Regelungen, Konzepte sowie sonstigen Dokumentationen ausgewertet. Darüber hinaus erfolgten Interviews mit Fach- und Führungskräften der geprüften AA sowie Vertreterinnen und Vertretern des OS. Um Erkenntnisse hinsichtlich der Arbeitsabläufe in den EZ bzw. im modularen System mit FOV gewinnen zu können, erfolgten Hospitationen in den Hauptagenturen und Geschäftsstellen. Im Zusammenhang mit den Hospitationen erfolgten durch die Interne Revision zusätzlich Kundenbefragungen, um auch die Sichtweise der Kundinnen und Kunden mit in die Erkenntnisse einfließen lassen zu können.

Nicht in die Revision einbezogen wurden die vermittlerischen Tätigkeiten der FOV.

Auch die Funktionalitäten der eingesetzten IT-Verfahren sowie datenschutzrechtliche Aspekte waren nicht Gegenstand der Revision.

Zeitraum der Revision: 14.08.2017 – 29.09.2017

⁴ Vgl. Prüfplan der Internen Revision SGB III für das 1. Halbjahr 2016, lfd. Nr. 02.

⁵ Ein erster Zwischenbericht zum Thema „Service-Center“ erfolgte am 27.06.2016.

⁶ Definition „kritisch“ und „klein“ gem. Festlegungen im Rahmen von „BA vor Ort“.