

# Interne Revision

## Revision SGB III

**Bericht**  
gemäß § 386 SGB III

### **Vermittlungsarbeit im Rahmen der Internen ganzheitlichen Integrationsberatung**



**Bundesagentur für Arbeit**

**Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Revisionsergebnisse .....</b>	<b>2</b>
2.1	Übergang in die Betreuung durch das Inga-Team .....	2
2.2	Kundenbetreuung und Vermittlungsarbeit .....	2
2.2.1	Qualität der Kundenbetreuung.....	2
2.2.2	Vermittlungsaktivitäten.....	2
2.2.3	Anleitende Unterstützungsformen.....	3
2.2.4	Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber-Service .....	3
2.3	Fachaufsicht.....	3

Anlage                      Revisionsumfang und -methode

## 1 Zusammenfassung

Mit dem Instrument der Internen ganzheitlichen Integrationsberatung (Inga) sollen Kundinnen und Kunden mit komplexen Problemlagen durch eine verbesserte Betreuungsrelation<sup>1</sup> und eine bedarfsgerechte und fallangemessene Beratungs- und Vermittlungsarbeit bei der Integration in den Arbeitsmarkt unterstützt werden. Vorgesehen ist die Betreuung im Inga-Team für nicht marktnahe Kundinnen und Kunden, bei denen ohne eine intensive Unterstützung eine Integration in der Regel nicht innerhalb eines Jahres erwartet werden kann.

Im Ergebnis der Revision wurde deutlich, dass die geprüften Agenturen für Arbeit (AA) den Kundinnen und Kunden im Rahmen von Inga nicht immer eine ausreichend individuelle und bedarfsorientierte Unterstützung zu Teil werden ließen. Es entstand oftmals der Eindruck, die Kundenbetreuung im Inga-Team unterscheide sich nicht wesentlich von der in der allgemeinen Arbeitsvermittlung. Trotz einer im Rahmen von Inga deutlich günstigeren Betreuungsrelation gelang es in den geprüften AA nur teilweise, das damit verbundene Potenzial zielgerichtet nutzbar zu machen.

**Ergebnis der  
Revision**

Im Wesentlichen wurden folgende Verbesserungsansätze identifiziert:

**Verbesserungs-  
ansätze**

- Kundinnen und Kunden, die die Zugangskriterien erfüllen, schnellstmöglich durch das Inga-Team betreuen und eine nahtlose Integrationsarbeit ermöglichen,
- eine individuelle, aber stringente Integrationsarbeit durchführen,
- Vermittlungsaktivitäten auf den Einzelfall ausrichten und Fördermöglichkeiten gezielt einsetzen,
- Anleitende Unterstützungsformen<sup>2</sup> stärker nutzen,
- die Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber-Service zielorientiert ausbauen,
- aus der Fachaufsicht abgeleitete Maßnahmen konsequent nachhalten.

Die festgestellten Verbesserungsansätze betreffen jeweils die dezentrale Umsetzungsverantwortung der AA. Die Interne Revision hat den geprüften Dienststellen entsprechende Hinweise gegeben.

---

<sup>1</sup> 1 Inga-Berater/-in für 65 Kundinnen/Kunden als Orientierungswert

<sup>2</sup> Assistierte Vermittlung, Gruppenberatungen und anleitende Gruppenseminare

## 2 Revisiionsergebnisse

### 2.1 Übergang in die Betreuung durch das Inga-Team

In rund einem Fünftel der geprüften Fälle waren die Kriterien für die Betreuung im Inga-Team nicht erfüllt. Beispielsweise wiesen die Kundinnen und Kunden gesundheitliche Einschränkungen, die eine Integration innerhalb eines Jahres unwahrscheinlich erscheinen ließen, oder vorrangigen Qualifizierungsbedarf auf. Dies widersprach dem Grundsatz, durch die intensive Begleitung im Rahmen von Inga die Wahrscheinlichkeit einer Integration in den Arbeitsmarkt deutlich zu erhöhen.

**Zugangskriterien nicht erfüllt**

In knapp der Hälfte der geprüften Fälle waren im Übrigen die von der allgemeinen Arbeitsvermittlung an das Inga-Team übergebenen Bewerberdaten – beispielsweise hinsichtlich der identifizierten Handlungsbedarfe – nicht schlüssig. Gerade beim Übergang in das Inga-Team ist es jedoch im Sinne einer lückenlosen und zielführenden Betreuung besonders wichtig, auf fachlich und inhaltlich stimmige Kundendaten zurückgreifen zu können.

**Bewerberdaten nicht schlüssig**

Nach Einschätzung der Internen Revision hätte in etwa einem Drittel der geprüften Fälle die Einschaltung des Inga-Teams bereits zu einem früheren Zeitpunkt veranlasst werden können<sup>3</sup>.

**Zeit verschenkt**

Ursächlich für die oben genannten Feststellungen waren nach Auffassung der Internen Revision unter anderem fachliche Unsicherheiten der Vermittlungsfachkräfte (der allgemeinen Arbeitsvermittlung) bei der Beurteilung der individuellen Unterstützungsbedarfe der Kundinnen und Kunden.

**Fachliche Unsicherheiten**

### 2.2 Kundenbetreuung und Vermittlungsarbeit

#### 2.2.1 Qualität der Kundenbetreuung

In den vom Inga-Team durchgeführten Erstgesprächen wurden die Möglichkeiten von Inga in der Regel vorgestellt. In der weiteren Betreuung waren allerdings in rund 70 % der geprüften Fälle Defizite in Bezug auf eine individuelle und/oder ausreichend stringente Integrationsarbeit festzustellen.

**Individualität und Stringenz oftmals nicht ausreichend**

Beispielsweise wurden die Gründe für gescheiterte Vermittlungsbemühungen nicht hinterfragt oder auf familiäre und finanzielle Probleme nicht eingegangen. Zum Teil wurde nicht an der Umsetzung des festgelegten Integrationsplans gearbeitet. Auch waren in rund einem Drittel der geprüften Fälle die vom Inga-Team festgestellten Handlungsbedarfe und/oder Handlungsstrategien aus Sicht der Internen Revision nicht plausibel.

Die Beraterinnen und Berater legten nach eigenen Aussagen großen Wert auf ein gutes Vertrauensverhältnis zu ihren Kundinnen und Kunden, welches sie in bestimmten Fällen durch ein konsequentes Vorgehen nicht zerstören wollten. Zudem mangelte es teilweise an Kreativität, den Integrationsprozess gewinnbringend zu gestalten.

#### 2.2.2 Vermittlungsaktivitäten

In knapp zwei Dritteln der geprüften Fälle entsprachen die von den AA unternehmenen Vermittlungsaktivitäten nicht den individuellen Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Teilweise wurde nicht an der Umsetzung von Vermittlungsschwerpunkten<sup>4</sup> gearbeitet, teilweise erhielten die Kundinnen und Kunden

**Potenzial der Vermittlungsarbeit teilweise nicht ausgeschöpft**

<sup>3</sup> Zeitraum vom Vorliegen der Zugangskriterien bis zur Einschaltung des Inga-Teams

<sup>4</sup> Vermittlungsschwerpunkte lt. Arbeitshilfe zur Umsetzung Inga: Hilfe zur Selbstsuche, Intervention in die Stellenbesetzung, Klärung beruflicher Perspektiven, motivierende persönliche Unterstützung

## Interne Revision

zu wenig Vermittlungsvorschläge. Hier hätte ggf. die Erarbeitung von alternativen Berufen mehr Möglichkeiten für eine Integration erschließen können.

Die AA begründeten ihr Vorgehen auch hier damit, dass sie die Vertrauensbasis in bestimmten Fällen gefährdet sahen und deshalb auf eine konsequente Vermittlungsarbeit verzichteten. Darüber hinaus wurde es teilweise nicht für erforderlich erachtet, Vermittlungsaktivitäten oder auch die Alternativen zum Zielberuf zu dokumentieren. Fördermöglichkeiten zur Verbesserung der Integrationschancen<sup>5</sup> wurden gegenüber den Kundinnen und Kunden kommuniziert. Sie kamen aber nur selten zum Einsatz, da es im Anschluss nur in wenigen Fällen auch zu einer Kontaktaufnahme zu den Arbeitgebern als Empfänger der Förderleistung kam.

### **2.2.3 Anleitende Unterstützungsformen**

Anleitende Unterstützungsformen (assistierte Vermittlung, Gruppenberatungen und anleitende Gruppenseminare, beispielsweise zum Thema „Vorstellungsgespräch“) wurden teilweise nicht genutzt, obwohl in den betreffenden Fällen nach Einschätzung der Internen Revision ein Einsatz individuell zielführend gewesen wäre.

**Anleitende Unterstützungsformen wenig genutzt**

Beispielsweise sahen die Beraterinnen und Berater keinen Bedarf für diese Unterstützungsformen oder es scheiterte an der örtlichen Erreichbarkeit für die Kundinnen und Kunden.

### **2.2.4 Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber-Service**

Im Rahmen der Einzelfallprüfung wurde festgestellt, dass nur in rund 9 % der geprüften Fälle der Arbeitgeber-Service (AG-S) zur Unterstützung bei der Vermittlung eingeschaltet wurde. Auch eine bewerberorientierte Stellenakquise durch den AG-S erfolgte nur selten.

**Nur wenig Unterstützung durch AG-S**

In den geprüften AA vertraten sowohl die Mitarbeiter/-innen der Inga-Teams als auch des AG-S teilweise die Auffassung, die Inga-Kundinnen und -Kunden seien in der Vermittlungsarbeit für den AG-S zu aufwendig, was sich letztlich negativ auf dessen Zielerreichung auswirken könne.

## **2.3 Fachaufsicht**

Im Rahmen der Fachaufsicht wurden von den Inga-Teamleitungen Handlungsbedarfe aufgegriffen, die sich teilweise mit den Feststellungen der Internen Revision decken. Eine systematische Ableitung und Nachhaltung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung waren zum Zeitpunkt der Prüfung lediglich in einer AA etabliert.

**Fachaufsicht ausbaufähig**

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

---

<sup>5</sup> Maßnahmen bei einem Arbeitgeber, Eingliederungszuschuss

## **Revisionsumfang und -methode**

In die Revision wurden drei AA aus verschiedenen Regionaldirektionsbezirken einbezogen.

Je AA wurden 30 Fälle entsprechend folgender Kriterien geprüft:

- laufende und abgemeldete Fälle,
- Kundinnen und Kunden, die mindestens 4 Monate und länger arbeitsuchend oder arbeitslos waren,
- Kundinnen und Kunden, die mindestens 2 Monate in der Betreuung des Inga-Teams waren.

Um den gesamten Vermittlungsprozess bewerten zu können, erfolgte die Einzelfallprüfung verlaufsbezogen. Ab Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung wurden fallbezogen alle Aktivitäten zur Integration vertieft betrachtet. Einen besonderen Stellenwert nahm dabei die Berücksichtigung der Spezifika des Einzelfalles im Beratungs- und Vermittlungsprozess ein.

Ausgehend von den Erkenntnissen aus der Einzelfallprüfung wurden Fallbesprechungen mit den arbeitnehmerorientierten Vermittlungsfachkräften anhand konkreter Beispiele durchgeführt. Ergänzend erfolgten Interviews mit Fach- und Führungskräften der AA. Zudem wurden Unterlagen (z. B. Geschäftspläne, Regelungen zur Kundenkontaktdichte, Regelungen zur Fachaufsicht) ausgewertet.

Nicht im Revisionsumfang enthalten waren Beurteilungen/Überprüfungen:

- der Funktionalitäten in VerBIS<sup>6</sup>,
- zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Aspekte.

**Zeitraum der Revision:**                      Februar bis Mai 2018

---

<sup>6</sup> Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem (IT- Fachverfahren)