

Interne Revision

Revision SGB II

Bericht
gemäß § 49 SGB II

Eingangszone

Horizontale Revision



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1	Revisionsauftrag	1
2	Zusammenfassung	1
3	Revisionsergebnisse	1
3.1	Aufgabenerledigung durch die ersten Anlaufstellen	2
3.2	Entlastung nachgelagerter Organisationseinheiten	3
3.3	Kundenreaktionen	4
3.4	Sicherstellung einer effektiven und effizienten Aufgabenerledigung	4
3.5	Zugesagte Maßnahmen der gE	5

1 Revisionsauftrag

Der Vorstand der BA hat in Abstimmung mit dem BMAS die Interne Revision SGB II beauftragt, das Thema „Eingangszone“ zu prüfen.

Die Revision sollte Erkenntnisse dazu liefern, ob die gE bei persönlichen Kundenvorsprachen eine effektive und effiziente Aufgabenerledigung durch die ersten Anlaufstellen¹ sicherstellen und ob die nachgelagerten Organisationseinheiten durch die ersten Anlaufstellen entlastet werden.

2 Zusammenfassung²

Bei der Aufgabenerledigung der ersten Anlaufstellen in den gE gibt es nur wenige Mängel. Eine effektive und effiziente Aufgabenerledigung wird jedoch nicht systematisch sichergestellt.

- Die ersten Anlaufstellen in den gE erledigten die 200 geprüften Anliegen von Kundinnen und Kunden bis auf wenige Ausnahmen noch im Kundenkontakt persönlich oder leiteten sie sachlich plausibel an nachgelagerte Organisationseinheiten weiter. Erforderliche Anpassungen im IT-Verfahren VerBIS nahmen sie sachgerecht vor. (Ziffer 3.1) ●
- Alle 23 befragten Fachkräfte aus den nachgelagerten Organisationseinheiten gaben an, dass sie durch die Arbeit der ersten Anlaufstellen entlastet werden. (Ziffer 3.2) ●
- Aus den von der Internen Revision ausgewerteten Kundenreaktionen ergeben sich keine Hinweise auf übergreifende Handlungsbedarfe. (Ziffer 3.3) ●
- Eine effektive und effiziente Aufgabenerledigung ist in den geprüften gE nicht systematisch sichergestellt. (Ziffer 3.4) ◆

3 Revisionsergebnisse

Über den Verwaltungsablauf und die Organisation der gE entscheidet die jeweilige Trägerversammlung (§ 44c Abs. 2 Nr. 2 SGB II).

Sollbeschreibung

Unabhängig davon, wie die lokalen Zugangsprozesse tatsächlich ausgestaltet sind, ist vorrangige Aufgabe einer ersten Anlaufstelle der gE ein effizienter und serviceorientierter Kundenempfang. Ziel ist es, neben der sofortigen Erledigung einfacher Kundenanliegen, eine zeitnahe Weiterleitung in nachgelagerte Organisationseinheiten sicherzustellen sowie die frühzeitige Aktivierung und zeitnahe Leistungsgewährung zu unterstützen. In den ersten Anlaufstellen sollten die wesentlichen Prozesse Kundenzugang, Datenerfassung und Zusteuerung/Weiterleitung verortet sein.

¹ Die Einrichtung oder Benennung einer Eingangszone analog zu den organisatorischen Festlegungen für die AA im Rechtskreis SGB III ist den gE aufgrund ihrer organisatorischen Selbstbestimmung nach § 44b Abs. 2 SGB II nicht verbindlich vorgeschrieben. Es wird deshalb abweichend vom Titel der Revision der Begriff der „ersten Anlaufstellen“ verwendet.

² ■ = hohes Risiko; ◆ = mittleres Risiko; ● = niedriges Risiko.

3.1 Aufgabenerledigung durch die ersten Anlaufstellen

Alle 4 geprüften gE hatten erste Anlaufstellen für Kundinnen und Kunden eingerichtet, in einer gE bestand zusätzlich ein vorgelagerter Empfang. Die anschließende Aufgabenerledigung erfolgte in ggf. organisatorisch getrennten Einheiten für die Bereiche Markt und Integration und Leistungsgewährung.

Feststellungen

Die Interne Revision prüfte die Aufgabenerledigung durch die ersten Anlaufstellen anhand der Einträge in der Kundenhistorie im IT Verfahren „Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem (VerBIS)“ vom Typ „Empfang/EZ-Vermerk“ von insgesamt 200 persönlich erschienenen Kundinnen und Kunden.

Von den geprüften 200 persönlich vorgebrachten Anliegen von Kundinnen und Kunden waren 198 Anliegen (99 %) von Beschäftigten in den ersten Anlaufstellen inhaltlich nachvollziehbar in VerBIS dokumentiert worden. In 2 Fällen erfolgte eine direkte Weiterleitung an Integrationsfachkräfte (IFK) ohne konkrete Dokumentation des Anliegens.

Anliegensarten

159 der 198 nachvollziehbaren Anliegen (80 %) bezogen sich auf leistungsrechtliche Angelegenheiten, darunter befanden sich:

- 99 Antragstellungen auf Arbeitslosengeld II (davon 5 Weiterbewilligungsanträge).
- 17 Vorsprachen zur Abgabe von Unterlagen (z. B. Mietvertrag, Arbeitsvertrag, Schulbescheinigung).
- 25 Identitätsfeststellungen nach Einladung der gE mit Rechtsfolgenbelehrung (z. B. weil Leistungen postalisch oder online beantragt worden waren).
- 15 allgemeine leistungsrechtliche Fragen (z. B. Übernahme von Mietkosten, Wohnungswechsel).
- 3 Vorsprachen wegen Barzahlungen.

23 Vorsprachen betrafen Anliegen aus dem Bereich Markt und Integration:

- 15 terminierte Vorsprachen bei IFK bzw. Anliegen, welche dann mit IFK zu besprechen waren (z. B. Klärung Meldeversäumnis, Bildungsgutschein).
- 8 Rückmeldungen aus Ortsabwesenheiten.

16 Kundinnen und Kunden hatten Anliegen allgemeiner Art:

- 8 Vorsprachen zur Ausgabe von Unterlagen (z. B. Bescheinigungen im Zusammenhang mit der Befreiung/Ermäßigung von der Rundfunkbeitragspflicht, Zweitschriften).
- 6 Nachfragen zum Bearbeitungsstand von Antragstellungen.
- 2 Veränderungsmitteilungen (fristlose Kündigung, neue Telefonnummer).

66 der insgesamt 200 in den 4 gE geprüften Anliegen der Kundinnen und Kunden (33 %) wurden von den ersten Anlaufstellen im Kundenkontakt abschließend bearbeitet. 134 Anliegen (67 %) waren nicht final durch die ersten Anlaufstellen bearbeitet worden:

Erledigung von Anliegen

128 dieser 134 Kundenanliegen (96 %) wurden sachlich plausibel zur weiteren Bearbeitung an nachgelagerte Organisationseinheiten weitergeleitet. Alle Weiterleitungen waren nachvollziehbar. In keinem Fall konnte die Rückgabe eines fehlerhaft weitergeleiteten Anliegens durch nachgelagerte Organisationseinheiten festgestellt werden.

- 35 der 128 weitergeleiteten Anliegen betrafen den Leistungsbereich (27 %). Dieser wurde zu rund 74 % der Anliegen (26 von 35 Anliegen) über die eAkte SGB II (z. B. Eingang von Unterlagen) informiert. Bei weiteren 6

Interne Revision

Anliegen wurden beispielsweise die erstellten VerBIS-Vermerke versandt oder es erfolgte eine telefonische Information. In 3 Fällen wurden die Betroffenen unmittelbar an die für ihr Anliegen zuständigen Beschäftigten verwiesen.

- 42 der 128 persönlich vorgebrachten Anliegen (33 %) betrafen den Bereich Markt und Integration. Bei 28 dieser Anliegen wurden für die zuständigen IFK Aufgaben in VerBIS erstellt. 13 Kundinnen und Kunden wurden nach einer Vorklärung durch Beschäftigte der ersten Anlaufstellen an IFK weitergeleitet. In einem Fall war weder eine Aufgabenerstellung noch eine Weiterleitung dokumentiert, die zuständige IFK nahm sich des Anliegens jedoch am nächsten Arbeitstag an.
- Zu 48 der 128 Anliegen (38 %) wurden sowohl IFK als auch der Leistungsbereich informiert bzw. Unterlagen weitergeleitet (z. B. wurden Antragsunterlagen über die eAkte SGB II an die Sachbearbeitung weitergeleitet und für die IFK wurde entweder eine Aufgabe in VerBIS erstellt oder sie wurden auf andere Art und Weise informiert).
- 3 der 128 Anliegen (2 %), die Antragstellungen auf Arbeitslosengeld II betrafen, wurden an die in dieser gE in die erste Anlaufstelle integrierte „Clearingstelle“ weitergeleitet.

Die 6 Anliegen, die die ersten Anlaufstellen weder abschließend erledigten noch plausibel an nachgeordnete Organisationseinheiten weiterleiteten, betrafen 2 der 4 gE:

- In einem Fall sollte der Kunde seine Fragen zum Bearbeitungsstand seines Leistungsantrags nochmals telefonisch direkt bei der Sachbearbeitung stellen.
- Bei 5 Fällen in 2 gE wurden persönlich vorsprechende Kundinnen und Kunden durch Beschäftigte der ersten Anlaufstellen aufgefordert, ihre mitgebrachten Unterlagen, in den Hausbriefkasten zu werfen.

Nach Angabe der befragten Teamleitung einer gE seien die 4 von der Internen Revision festgestellten Verweise von Kundinnen und Kunden auf den Hausbriefkasten vermutlich auf eine Weisung der Geschäftsführung zurückzuführen. Die Geschäftsführung der gE äußerte dazu, dass es sich dabei um ein Verfahren ausschließlich für die Zeiten der Hausschließung während der COVID-19-Pandemie gehandelt habe. Sie sicherte im Gespräch die nochmalige Kommunikation hinsichtlich der Aufhebung der Weisung zu.

Die ersten Anlaufstellen erfassten bei den 200 von der Internen Revision geprüften Anliegen die erforderlichen Daten in VerBIS sachgerecht bzw. aktualisierten die Angaben. In einem Einzelfall wurde die Information über das Ende der Beschäftigung im VerBIS-Lebenslauf nicht eingegeben.

3.2 Entlastung nachgelagerter Organisationseinheiten

Die Interne Revision führte in den 4 geprüften gE Interviews mit insgesamt 12 IFK und 11 Fachkräften aus der Leistungssachbearbeitung darüber, ob die Aufgaben der ersten Anlaufstellen bekannt seien und deren Aktivitäten eine Entlastung für sie bewirkten.

Alle 23 befragten Fachkräfte aus den nachgelagerten Organisationseinheiten gaben an, dass ihnen die Aufgaben in den ersten Anlaufstellen bekannt seien und sie durch die Arbeit der ersten Anlaufstellen auch sachgerecht entlastet würden.

Informationen aus Interviews

Anpassung von VerBIS-Datensätzen

Interviews mit Fachkräften

Entlastungswirkung

Interne Revision

Die Zufriedenheit mit der Arbeit der ersten Anlaufstellen wurde durch die interviewten Fachkräfte aus den Bereichen Markt und Integration und Leistungssachbearbeitung auf einer „Notenskala“ von 1 bis 6 im Durchschnitt mit der Note 2 bewertet (Spannbreite: Note 1 bis Note 3). Die IFK beurteilten die Arbeit der ersten Anlaufstellen im Durchschnitt etwas besser als die Fachkräfte aus der Leistungssachbearbeitung (Durchschnitt von 1,7 zu 2,2).

3.3 Kundenreaktionen

Die Interne Revision wertete insgesamt 1.760 in den 4 gE im Zeitraum vom 01.01.2021 bis zum Prüfungsbeginn erfasste Kundenreaktionen aus. Bei 26 dieser Kundenreaktionen (1 %) aus 3 gE gab es einen Bezug zu den ersten Anlaufstellen.

Die Analyse der 26 Kundenreaktionen ergab folgendes:

Feststellungen

5 Kundinnen und Kunden aus 2 gE lobten die Arbeit der ersten Anlaufstelle. Bei 21 Kundenreaktionen handelte es sich um Beschwerden:

- 10 Kundenreaktionen bemängelten die Kompetenz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der ersten Anlaufstelle. Anfragen seien nicht korrekt beantwortet worden oder das Mitarbeiterverhalten in der ersten Anlaufstelle sei als unhöflich und/oder unangemessen empfunden worden.
- 8 Kundenreaktionen betrafen die Verweise von persönlich erschienenen Kundinnen und Kunden an den Hausbriefkasten durch die erste Anlaufstelle in einer gE. Mitgebrachte Unterlagen sollten dort eingeworfen werden (siehe auch Ziffer 3.1).
- 3 Kundenreaktionen hatten jeweils unterschiedliche Anlässe. So wurde kritisiert, dass die geschlechtsspezifische Anrede nicht korrekt erfolgt sowie eine Kundennummer nicht vergeben worden sei. In einem Fall wurde die Rechtmäßigkeit der Einladung in die erste Anlaufstelle zum Zweck der Identitätsprüfung angezweifelt.

Alle 21 Beschwerden wurden individuell bearbeitet bzw. beantwortet. Hinweise auf übergreifende Handlungsbedarfe ergaben sich aus den von der Internen Revision ausgewerteten Kundenreaktionen nicht.

3.4 Sicherstellung einer effektiven und effizienten Aufgabenerledigung

Die Interne Revision führte außerdem Interviews mit insgesamt 7 für die ersten Anlaufstellen zuständigen Teamleitungen zur Steuerung der Aufgabenerledigung, zur Organisation und zur Fachaufsicht.

Interviews Teamleitungen

6 der 7 befragten Teamleitungen gaben an, dass sie zur Kundensteuerung das in der gE grundsätzlich zur Verfügung stehende IT-Tool Besucher Eingangszonen Organisation (BEO SGB II)³ nutzen.

Arbeitsmittel

Ein Konzept zur Sicherstellung eines bedarfsgerechten bzw. flexiblen Personaleinsatzes für die erste Anlaufstelle sei den Angaben nach nur bei einer Teamleitung vorhanden. Die 6 weiteren Teamleitungen würden den Personaleinsatz je nach Bedarf situativ festlegen.

Organisation

Ein (Notfall-)Konzept zum Umgang mit IT-Ausfällen sei nur in einer gE vorhanden. Die weiteren 6 Teamleitungen gaben an, dass bei einem IT-Ausfall situativ gehandelt werden würde (z. B. handschriftliche Aufnahme von Anliegen mit entsprechender Nacharbeit).

³ Das IT-Tool ist kein zentral verwaltetes Verfahren nach § 50 Abs. 3 SGB II, so dass der Einsatz in den gE fakultativ ist.

Die 7 interviewten Teamleitungen gaben an, Fachaufsicht über die Aufgaben in den ersten Anlaufstellen nach eigenem Ermessen auszuüben. In einer gE sei aktuell ein Konzept zur systematischen Fachaufsicht in Erarbeitung. 3 Teamleitungen gaben beispielsweise an, zur Aufgabenerledigung im Kundenkontakt zu hospitieren. Eine Teamleitung prüfe monatlich 10, eine weitere Teamleitung 5 zufällig ausgewählte Fälle von Neukundinnen und Neukunden (z. B. korrekte Durchführung der Identitätsprüfung, Terminierungen zur Abgabe von Antragsunterlagen). 2 Teamleitungen gaben an, beispielsweise erstellte Vermerke stichprobenartig zu prüfen oder eigene Auswertungen zu Kundenanliegen und zur Weiterleitung von Kundinnen und Kunden anzufertigen.

Fachaufsicht

Fehlende Konzepte zur Sicherstellung eines bedarfsgerechten bzw. flexiblen Personaleinsatzes im Kundenkontakt sowie bei IT-Ausfällen bergen Risiken für eine effektive und effiziente Aufgabenerledigung in den ersten Anlaufstellen und in der Folge für die nachgelagerten Organisationseinheiten in den gE. In den 4 geprüften gE wurde in den ersten Anlaufstellen keine systematische Fachaufsicht ausgeübt. Im Hinblick auf die wenigen in dieser Revision festgestellten Mängel, war die ausgeübte Fachaufsicht aus Sicht der Internen Revision dennoch angemessen.

Bewertung

Den gE wird empfohlen, für die ersten Anlaufstellen Konzepte sowohl für den bedarfsgerechten bzw. flexiblen Personaleinsatz als auch für IT-Ausfälle zu entwickeln und vorzuhalten.

Empfehlung an die gE

3.5 Zugesagte Maßnahmen der gE

Auf der Grundlage der Empfehlungen der Internen Revision haben die gE unter anderem folgende Maßnahmen zugesagt:

- Konzepterstellung für den bedarfsgerechten bzw. flexiblen Personaleinsatz in den ersten Anlaufstellen.
- Konkrete Einsatzplanung über ein eingeführtes Teamboard.
- Entwicklung eines Konzepts für IT-Ausfälle für die ersten Anlaufstellen.
- Einbeziehung der ersten Anlaufstellen in die Risiko-Bewertung sowie Anpassung des Fachaufsichtskonzepts.

Die beabsichtigten Maßnahmen sind aus Sicht der Internen Revision geeignet, den festgestellten Mängeln zu begegnen und zur Verbesserung der Qualität der Aufgabenerledigung beizutragen. Die Interne Revision wird die Umsetzung der zugesagten Maßnahmen in den gE nachhalten.

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