

Bericht

gemäß § 386 SGB III

Einleitung frühzeitiger Vermittlungsaktivitäten



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Revisionsergebnisse	3
2.1	Zeitpunkt Erstgespräch	3
2.2	Qualität der ersten Beratungs-/Vermittlungsgespräche	3
2.2.1	Klärung der individuellen Ausgangslage	3
2.2.2	Erarbeitung einer zielführenden Integrationsstrategie	4
2.2.3	Vereinbarung konkreter Folgeaktivitäten.....	5
2.2.4	Personengruppe ab 50 Jahre	6

Anlage Revisionsumfang und -methode

1 Zusammenfassung

Mit der Weisung „Einleitung frühzeitiger Integrationsaktivitäten in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung“ und dem dazugehörigen Leitfaden verfolgt die BA die Absicht einer schnellen, qualitativ hochwertigen Beratung und Vermittlung. Arbeits- und Fachkräftepotenziale sollen genutzt, Arbeitslosigkeit soll vermieden bzw. verkürzt und vakante Stellen schnell besetzt werden. Auch mit Blick auf den Kundenkernprozess ist die Qualität des ersten Gesprächs maßgeblich, um das Kundenanliegen und den individuellen Unterstützungsbedarf vollumfänglich zu erfassen und damit die Weichen für einen zielführenden Integrationsprozess zu stellen.

Die Interne Revision hat geprüft, inwieweit es den Agenturen für Arbeit (AA) im ersten Beratungs- und Vermittlungsgespräch nach der Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung gelungen ist, eine ausreichende Grundlage für einen individuell zielführenden Integrationsprozess zu schaffen. Betrachtet wurde neben dem unverzüglichen Zugang der Kundinnen und Kunden zum Erstgespräch insbesondere dessen Qualität. Dabei stand das zielführende Handeln der Vermittlungsfachkräfte ausgehend von der individuellen Ausgangssituation, den Beratungsbedarfen und den Handlungserfordernissen der Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt.

Die Prüfung umfasste 270 Datensätze, die bundesweit zufallsorientiert ausgewählt wurden.

Im Ergebnis der Prüfung kommt die Interne Revision zu der Einschätzung, dass sowohl beim unverzüglichen Zugang als auch bei der Qualität des ersten Beratungs- und Vermittlungsgesprächs Verbesserungsbedarf besteht. Bei 29 % der geprüften Kundinnen und Kunden gelang es den AA nicht, eine ausreichende Grundlage für einen zielführenden Integrationsprozess zu legen.

Im Wesentlichen hat die Interne Revision Folgendes festgestellt:

- Das erste Beratungs- und Vermittlungsgespräch fand unter Berücksichtigung der individuell unterschiedlichen Ausgangssituation der Kundinnen und Kunden häufig nicht in einem angemessenen Zeitraum statt.
- Die individuelle Ausgangslage der Kundinnen und Kunden erhoben die AA nicht immer im erforderlichen Umfang. Die Potenzialanalyse und die Gründe der Arbeitslosigkeit waren teilweise nicht ausreichend herausgearbeitet und Handlungsbedarfe zum Teil nicht erkannt worden.
- Teilweise gelang es den Vermittlungsfachkräften nicht, eine ausreichende Integrationsstrategie im Erstgespräch zu erarbeiten und direkt zu starten. Bewerberprofile waren häufig nicht aussagekräftig, Qualifizierungsbedarfe wurden nicht immer besprochen.
- Bei der Vereinbarung konkreter Folgeaktivitäten gab es Verbesserungsbedarf bei der Festlegung von zielführenden Aktivitäten, beim individuellen Maßnahme- und Produktangebot, bei der Durchführung von Vermittlungsaktivitäten, bei der Befähigung der Kundinnen und Kunden zur Umsetzung der weiteren Schritte sowie bei der Festlegung eines zielführenden Folgekontaktes.
- Die Qualität des ersten Beratungs- und Vermittlungsgesprächs war bei Kundinnen und Kunden ab 50 Jahren geringer als im Durchschnitt der geprüften Fälle.

Die festgestellten Verbesserungsbedarfe betreffen zwar die dezentrale Umsetzungsverantwortung der AA, sie haben jedoch eine über die Zuständigkeit ein-

**Inhalte der
Prüfung**

**Verbesserungs-
bedarf bei Zeit-
punkt und Quali-
tät der Gespräche**

**Ergebnisse im
Wesentlichen**

**Empfehlungen an
die Zentrale**

zelter AA hinausgehende Relevanz. Insbesondere fällt auf, dass die aufgezeigten Mängel dem Grunde nach immer wieder im Fokus der Internen Revision standen.¹ Der Revisionsbericht enthält deshalb übergreifende an die Zentrale gerichtete Empfehlungen (siehe jeweilige Position unter Ziffer 2).

Fehlerquoten im Überblick:²

Individuell unverzüglicher Zugang zum Erstgespräch (Ziff. 2.1)	30
Richtwert von 10 Arbeitstagen eingehalten	57
Klärung der individuellen Ausgangslage (Ziff. 2.2.1)	22
Ausreichende Bestandsaufnahme durchgeführt	25
Grund der Arbeitslosigkeit ausreichend geklärt	25
Handlungsbedarfe vollumfänglich erkannt	23
Erarbeitung einer zielführenden Integrationsstrategie (Ziff. 2.2.2)	30
Realisierbarer Zielberuf festgelegt	16
Matchingfähiges Bewerberprofil erstellt	40
Qualifizierungsbedarfe abgeklärt	22
Vereinbarung konkreter Folgeaktivitäten (Ziff. 2.2.3)	30
Aktivitäten mit der Kundin/dem Kunden vereinbart	34
Zielführende Unterstützungsmöglichkeiten eingesetzt	36
Kundin/Kunde zur Umsetzung der weiteren Schritte befähigt	22
Vermittlungsaktivitäten durchgeführt	47
Zeitlich zielführender Folgekontakt festgelegt	35
Zeitpunkt und Qualität des ersten Beratungs- und Vermittlungsgesprächs (Gesamtfazit)	29

¹ Z. B. Ergebnisse der vertikalen Revisionen Arbeitsvermittlung.

² Anteil der geprüften Fälle in Prozent, die nach Einschätzung der Internen Revision Verbesserungspotenzial aufweisen (Gesamteinschätzung im Ergebnis der Einzelfallprüfung).

2 Revisionsergebnisse

2.1 Zeitpunkt Erstgespräch

Das erste Beratungs- und Vermittlungsgespräch soll „unverzüglich“ nach der Arbeitssuchend- bzw. Arbeitslosmeldung geführt werden, um den Vermittlungsprozess frühzeitig zu starten.³ Als Richtwert soll ein Erstgespräch innerhalb von 10 Arbeitstagen stattfinden. Den geprüften AA gelang es bei 57 % der Kundinnen und Kunden nicht, diese Frist einzuhalten. Im Durchschnitt dauerte es 16 Arbeitstage bis zum ersten Gespräch.⁴ In 5 % der Fälle fand das Erstgespräch am Tag der Meldung statt.

Verspäteter Einstieg in den Beratungs- und Vermittlungsprozess

Unabhängig von der Einhaltung des Richtwerts hat die Interne Revision geprüft, ob das erste Beratungs- und Vermittlungsgespräch unter Beachtung der unterschiedlichen Ausgangssituationen der Kundinnen und Kunden noch in einem individuell angemessenen Zeitraum stattfand. Zur Bewertung, was individuell angemessen ist, wurden Kriterien wie die Dauer bis zum Eintritt der Arbeitslosigkeit, die Situation aus der die Meldung erfolgt oder der zu erwartende Unterstützungsbedarf berücksichtigt. In knapp einem Drittel der Fälle war der Zeitraum auch mit diesem Bewertungsmaßstab zu lang. Insbesondere bei Kundinnen und Kunden in der Job-to-Job-Phase war die Dauer bis zum Erstgespräch unangemessen. Die Verantwortung für die verspätete Durchführung der Termine lag immer bei den geprüften AA.

Seit dem Jahr 2022 wird eine Beratung per Videotelefonie als alternative Kontaktform zur persönlichen Beratung angeboten.⁵ Diese Möglichkeit wurde jedoch lediglich in 7 % der Fälle genutzt – überwiegend mit Kundinnen und Kunden während der Job-to-Job-Phase. Das Erstgespräch fand bei der Nutzung von Videotelefonie zu 75 % in einem individuell angemessenen Zeitraum statt und wurde durchschnittlich innerhalb von 9 Arbeitstagen geführt.

Videotelefonie kaum genutzt

Insgesamt war die Dauer bis zum ersten Beratungs- und Vermittlungsgespräch in vielen Fällen noch zu lang. Unter Effektivitäts- und Effizienzgesichtspunkten ist es aus Sicht der Internen Revision zielführend, individuell einzuschätzen, welche Dauer als zeitgerecht anzusehen ist, und entsprechend zu handeln. Eine stärkere Nutzung der digitalen Kommunikationsmöglichkeiten kann den Prozess unterstützen.

Die Prozesse in den AA sollten so ausgerichtet sein, dass sie die individuelle Ausgangssituation der Kundinnen und Kunden stärker berücksichtigen und dadurch einen zeitgerechten Zugang zur Beratungs- und Vermittlungsfachkraft ermöglichen.

Empfehlung 1

2.2 Qualität der ersten Beratungs-/Vermittlungsgespräche

2.2.1 Klärung der individuellen Ausgangslage

Neben dem Gesprächszeitpunkt ist insbesondere die inhaltliche Qualität der ersten Beratungs- und Vermittlungsgespräche entscheidend, um Verzögerungen im Integrationsprozess zu vermeiden. Zur Festlegung einer Integrationsstrategie ist es notwendig, die individuelle Ausgangslage der Kundinnen und Kunden vollständig zu ermitteln. Dafür sollen bei allen Kundinnen und Kunden

³ § 38 Abs. 1a SGB III bei Arbeitssuchenden bzw. § 141 Abs. 4 SGB III bei Arbeitslosen.

⁴ Spanne von 0 bis 86 Arbeitstagen.

⁵ Ausnahme hiervon ist das Erstgespräch im Kontext der Arbeitslosmeldung (§ 141 SGB III), das nach der geltenden Rechtslage persönlich erfolgen muss.

die Bewerberdaten überprüft und ggf. vervollständigt, eine Stärken- und Potenzialanalyse durchgeführt, der individuelle Unterstützungsbedarf festgelegt sowie Informationen zu Rechten und Pflichten erteilt werden.

Die Interne Revision hat bewertet, ob die individuelle Ausgangslage der Kundinnen und Kunden im Erstgespräch ausreichend erhoben wurde. In 22 % der Fälle erfolgte dies nicht vollumfänglich. Maßgeblich für diese Bewertung waren folgende Gründe:⁶

- In einem Viertel der Fälle wurde der bisherige Werdegang nicht umfassend besprochen und dokumentiert. So wurden u. a. Stärken, Kenntnisse und Erfahrungen der Kundinnen und Kunden nicht im erforderlichen Umfang analysiert, Risiken in der Erwerbsbiografie (z. B. Brüche im Lebenslauf), gesundheitliche Einschränkungen und fehlende Sprachkenntnisse nicht oder nur teilweise erkannt bzw. betrachtet.
- Den Grund der Arbeitslosigkeit hinterfragten die Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte in ebenfalls einem Viertel der geprüften Fälle nicht oder nicht ausreichend. Beispielsweise versäumten sie es, bei arbeitgeberseitigen Kündigungen die Ursachen zu klären, wodurch Motivationsprobleme oder fachliche Defizite eventuell unerkannt blieben.
- Infolgedessen gelang es in 23 % der relevanten Fälle nicht oder nicht vollumfänglich, die vorhandenen Handlungs- bzw. Unterstützungsbedarfe (z. B. persönliche Rahmenbedingungen oder fehlende Berufserfahrung) bereits zu Beginn des Beratungs- und Vermittlungsprozesses zu erkennen und entsprechende Handlungsstrategien direkt festzulegen.

Individuelle Ausgangslage teilweise unklar

Potenzialanalyse nicht umfassend

Grund der Arbeitslosigkeit nicht immer geklärt

Handlungsbedarfe zum Teil nicht erkannt

Die Beurteilung der individuellen Ausgangslage der Kundinnen und Kunden ist richtungsweisend für die Festlegung des Unterstützungsbedarfs sowie der Integrationsstrategie und der frühzeitigen Einschaltung notwendiger Schnittstellenpartnerinnen und -partner (z. B. Ärztlicher Dienst oder Berufsberatung).

Es muss sichergestellt werden, dass die Vermittlungsfachkräfte im ersten Beratungs- und Vermittlungsgespräch die Potenzialanalyse vollständig durchführen und daraus alle vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe ableiten und dokumentieren.

Empfehlung 2

2.2.2 Erarbeitung einer zielführenden Integrationsstrategie

Die Erkenntnisse aus der Potenzialanalyse bilden die Grundlage für die Festlegung eines Eingliederungsziels. In knapp einem Drittel der geprüften Fälle ist es den Vermittlungsfachkräften im Erstgespräch nicht gelungen, eine zielführende Integrationsstrategie zu erarbeiten und direkt zu starten. Zu dieser Einschätzung gelangte die Interne Revision unter Berücksichtigung der folgenden Feststellungen:⁷

- In 84 % der relevanten Fälle wurde zunächst ein realistischer Zielberuf identifiziert. Für die Zielerreichung müssen Handlungsstrategien ausgewählt werden, deren Art und Umfang sich nach den individuellen Handlungsbedarfen der Kundinnen und Kunden bestimmen.
- 102 von 254 relevanten Bewerberprofilen (40 %) waren unzureichend aufbereitet. Die berufsspezifischen Kenntnisse wurden teilweise nicht erfasst und vorhandene Kenntnisse nicht aktualisiert, oder sie bezogen sich nicht auf den Zielberuf. In einem Drittel der relevanten Fälle wurde

Strategie häufig nicht zielführend und kein direkter Start

Überwiegend realistische Zielberufe festgelegt

Bewerberprofile häufig nicht aussagekräftig

⁶ Mehrfachnennung möglich.

⁷ Mehrfachnennung möglich.

kein Alternativberuf erfasst, oder dieser war nicht realistisch, weil u. a. ein notwendiger Berufsabschluss fehlte. Darüber hinaus war der Veröffentlichungsstatus mehrfach nicht nachvollziehbar, da ohne erkennbaren Grund nur eine interne Veröffentlichung erfolgte.

- In 27 von 121 relevanten Fällen (22 %) fand im Erstgespräch keine oder keine ausreichende Klärung bestehender Handlungsbedarfe in Bezug auf den Erwerb von Sprachkenntnissen oder beruflichen Qualifikationen statt.

Qualifizierungsbedarfe teilweise nicht geklärt

Handlungsbedarfe konsequent und unverzüglich anzugehen, ist Voraussetzung für eine zügige Integration. Die Aufbereitung der Stellengesuche war teilweise nicht geeignet, einen zielgerichteten Stellensuchlauf zu unterstützen und alternative Suchmöglichkeiten, wie z. B. Suchassistent und Stellenempfehlungen, effektiv einsetzen zu können. Dadurch können die technischen Unterstützungsmöglichkeiten im Vermittlungsprozess nicht umfassend genutzt werden. Gerade vor dem Hintergrund des bestehenden Fachkräftemangels sieht die Interne Revision die Notwendigkeit, mögliche Qualifizierungsbedarfe direkt abzuklären, damit notwendige Weiterbildungen zeitnah erfolgen können.

Die Zentrale sollte darauf hinwirken, dass Bewerberprofile zielführend aufbereitet und veröffentlicht sowie Qualifizierungsbedarfe vollständig erhoben und umgehend angegangen werden.

Empfehlung 3

2.2.3 Vereinbarung konkreter Folgeaktivitäten

Im Ergebnis des Erstgesprächs sind die Folgeaktivitäten in Bezug zur Integrationsstrategie konkret festzulegen und allen Beteiligten transparent zu machen. In 30 % der geprüften Fälle ist dies nicht ausreichend gelungen.

Mängel bei der Festlegung von Folgeaktivitäten

Insbesondere folgende Mängel waren erkennbar:⁸

- In rund einem Drittel der geprüften Fälle wurden keine oder nur teilweise verbindliche Aktivitäten mit den Kundinnen und Kunden besprochen. Insbesondere wurden keine Eigenbemühungen vereinbart, oder sie waren nicht konkret. Oft fehlten Festlegungen zu verbindlichen Terminrückmeldungen z. B. für Sprachkursanmeldungen.
- Die Kundinnen und Kunden erhielten in 86 von 239 relevanten Fällen (36 %) Unterstützungsangebote nur in unzureichendem Umfang. Häufig fehlte ein notwendiges individuelles Maßnahme- oder Produktangebot. In einigen Fällen unterblieb die erforderliche Prüfung zur unterstützenden Einschaltung der Internen ganzheitlichen Integrationsberatung (Inga) oder von Fachdiensten.
- Die Vermittlungsfachkräfte versäumten es in 22 % der relevanten Fälle ihre Kundinnen und Kunden angemessen für die Umsetzung weiterer Schritte zu befähigen. In diesen Fällen waren die Vorstellung von Recherchemöglichkeiten zur Suche nach Stellenangeboten, Qualifizierungen oder Sprachkursangeboten, die Ausgabe von Flyern oder Merkblättern, sowie Hinweise zur Nutzung der Onlineangebote der BA nicht nachvollziehbar.

Vereinbarung von zielführenden Aktivitäten fehlte

Unterstützungsangebote nicht ausreichend

Versäumnisse bei der Befähigung der Kundinnen und Kunden

- Notwendige Vermittlungsaktivitäten unterblieben in knapp der Hälfte der relevanten Fälle. Überwiegend erfolgten keine Stellensuchläufe, oder technische Unterstützungsmöglichkeiten, wie die Übermittlung von Stellenempfehlungen durch den Suchassistenten, wurden nicht genutzt.

Fehlende Vermittlungsaktivitäten

⁸ Mehrfachnennung möglich.

- Folgegespräche sind in 35 % der relevanten Fälle nicht entsprechend den individuellen Kundenbedarfen terminiert oder durchgeführt worden. Beispielsweise wurden Folgekontakte trotz vorgesehener Qualifizierung nicht zeitnah terminiert.

Kontaktdichte häufig nicht zielführend

Die verbindliche Festlegung von zielführenden Aktivitäten ist notwendig, um die Kundinnen und Kunden aktiv am Vermittlungsprozess zu beteiligen. Dafür müssen sie am Ende des Erstgesprächs genau wissen, was als Nächstes zu tun ist, um den Vereinbarungen nachzukommen. Die Festlegung der weiteren Terminschiene ist im Sinne der Verbindlichkeit unverzichtbar.

Die AA müssen sicherstellen, dass zielführende Vermittlungsaktivitäten durchgeführt, erforderliche Unterstützungsmöglichkeiten angeboten und die Kundinnen und Kunden dazu befähigt werden, vereinbarte Aktivitäten zielführend angehen zu können.

Empfehlung 4

2.2.4 Personengruppe ab 50 Jahre

Bei den 61 geprüften Kundinnen und Kunden ab 50 Jahren zeigte sich im ersten Beratungs- und Vermittlungsgespräch eine geringere Qualität als im Durchschnitt der geprüften Fälle. So wurden bei der Klärung der individuellen Ausgangslage die Arbeitsmarktchancen weniger häufig betrachtet und der Grund der Arbeitslosigkeit seltener geklärt. Bei der Vereinbarung von Folgeaktivitäten boten die AA älteren Kundinnen und Kunden weniger Unterstützungsmöglichkeiten an. Eine Befähigung der Kundinnen und Kunden zur selbständigen Umsetzung weiterer Schritte war seltener erkennbar und es wurden weniger Vermittlungsaktivitäten durchgeführt.

Geringere Qualität der Gespräche mit Älteren

Fehlerquoten im Überblick:⁹

	Gesamtprüfung	Personengruppe ab 50 Jahre
Individuell unverzüglicher Zugang zum Erstgespräch	30	33
Klärung der individuellen Ausgangslage	22	33
Erarbeitung einer zielführenden Integrationsstrategie	30	26
Vereinbarung konkreter Folgeaktivitäten	30	41
Zeitpunkt und Qualität des ersten Beratungs- und Vermittlungsgesprächs (Gesamtfazit)	29	39

Bereits im Bericht zur Revision „Vermittlung Älterer“ hatte die Interne Revision aufgezeigt, dass es den AA nicht ausreichend gelang, das individuelle Vermittlungspotenzial von Kundinnen und Kunden ab dem vollendeten 50. Lebensjahr zu erkennen und in den Beratungs- und Vermittlungsprozess angemessen einzubeziehen.¹⁰

Die AA müssen altersunabhängig alle Kundinnen und Kunden individuell angemessen in den Beratungs- und Vermittlungsprozess einbinden.

Empfehlung 5

⁹ Anteil der geprüften Fälle in Prozent, die nach Einschätzung der Internen Revision Verbesserungspotenzial aufweisen (Gesamteinschätzung im Ergebnis der Einzelfallprüfung).

¹⁰ Revisionsbericht „Vermittlung Älterer“ vom 24. Mai 2022.

Interne Revision

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

Revisionsumfang und -methode

Der Vorstand hat die Interne Revision beauftragt, eine Revision zur Thematik „Einleitung frühzeitiger Vermittlungsaktivitäten“ durchzuführen.

Die Prüfung basiert auf einer Einzelfallprüfung, bei der Bewerberangebote aus einer bundesweiten, zufallsorientierten Fallauswahl einbezogen wurden. Die Anmeldung zur Arbeitsvermittlung erfolgte bei diesen Fällen im Zeitraum vom 1. Mai 2023 bis 30. September 2023. Insgesamt wurden 270 Datensätze geprüft. Darunter waren 61 Datensätze von Kundinnen und Kunden ab 50 Jahre.

Für die Revision galten folgende Prämissen:

- Der Fokus der Prüfung lag auf dem jeweils ersten Beratungs- und Vermittlungsgespräch nach Arbeitssuchend- oder Arbeitslosmeldung der Kundin bzw. des Kunden.
- Für die Bewertung wurde das gesamte Bewerberprofil in VerBIS¹ berücksichtigt.
- Hinsichtlich des Matchings wurde nur die grundlegende Qualität der relevanten Bewerberprofile geprüft. Der Matchingprozess selbst sowie matchingrelevante Kriterien im Speziellen wurden nicht explizit betrachtet.
- Nicht in die Prüfung einbezogen waren Fälle aus dem Bereich der beruflichen Rehabilitation und nach § 145 SGB III.
- Datenschutzrechtliche Aspekte und IT-Funktionalitäten wurden nicht geprüft.

Revisionszeitraum: Oktober 2023 bis Mai 2024

¹ Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem.