

## Dienstleistungsqualität im arbeitgeberorientierten Vermittlungsprozess

Verantwortliche Führungskraft: KPM 21

### Empfehlungs- und Maßnahmenkatalog

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
Fachliche Befähigung	1	Es sollte mit Priorität darauf hingewirkt werden, dass die Befähigung der Fach- und Führungskräfte im Bereich der arbeitgeberorientierten Vermittlungsarbeit bedarfsgerecht unterstützt wird.	B	KPM 21	Bestehende Bildungsprodukte im Arbeitgeber-Service (AG-S) werden im Kundenkernprozess Arbeitgeber (KKP AG) stetig aktualisiert bzw. hinsichtlich möglicher Anpassungserfordernisse überprüft. So sind die Aktualisierung des Trainings „Fit für AG – Basiswissen AG-S“, die Konzeption einer Lernreise „Förderleistungen“ und dabei u. a. der Einbezug der spezifischen Bedarfe des AG-S zu diesem Thema sowie die Konzeption einer Lernreise „Beratungskompetenz“ mit einem zielgruppenspezifischen Baustein unter Einbezug bestehender Bildungsprodukte zur Arbeitsmarktberatung, Qualifizierungsberatung und der Vertriebsorientierung geplant.  Als Maßnahme aus den Ergebnissen der ebenenübergreifenden verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung (eüVKB) 2024 und Managementdialogen 2025 haben verschiedene Regionaldirektionen (RD) bereits entsprechende	voraussichtlich 2. Quartal 2026	

<sup>1</sup> A: Empfehlungen, die aus Sicht der Internen Revision ein sofortiges Handeln der zuständigen Organisationseinheit erfordern (Sofortmaßnahmen).

B: Empfehlungen, bei denen aus Sicht der Internen Revision ein Handlungserfordernis besteht.

C: Empfehlungen, bei denen aus Sicht der Internen Revision eine Umsetzung wünschenswert ist. Es erfolgt keine Nachhaltung durch die Interne Revision.

Interne Revision

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
					<p>Qualifizierungsbedarfe aufgegriffen und sind deren Deckung in ihrer Region angegangen.</p> <p>KPM 21 greift darüber hinaus die Empfehlung auf und wird die RD in ihrer Steuerungsverantwortung zur bedarfsgerechten Realisierung anhalten.</p>	3. Quartal 2025	
Auftragsbearbeitung	2	Es sollte darauf hingewirkt werden, dass geeignete Maßnahmen zur nachhaltigen qualitativen Verbesserung der Auftragsbearbeitung von Stellenangeboten ergriffen werden.	B	KPM 21	<p>Bereits mit der Weisung 202204001 vom 31.03.2022 wurde zur Qualitätssicherung die VKB als Methode der Fachaufsicht und Qualitätssicherung auf Ebene der Teamleitungen eingeführt. Mit der Weisung zur Konkretisierung der zukunftsorientierten Ausrichtung der Arbeitgeber-Arbeit – insbesondere des Arbeitgeber-Services vom 10.03.2025 – wurde ein nochmaliger fachlicher Rahmen gegeben, in welchem wesentliche Erkenntnisse aus dem Bericht (z. B. zielführendes Handeln oder realistisches Erwartungsmanagement) aufgegriffen wurden. Flankiert wurde die Weisung durch eine FAQ sowie einem bis dato stattfindenden Fachaus-tausch mit den Regionen, in dem inhaltliche, organisatorische und Umsetzungsfragen im Ple-num aller 10 RD diskutiert und erläutert werden.</p> <p>Um die Qualität bei der Auftragsbearbeitung von Stellenangeboten kontinuierlich zu verbessern, setzt der KKP AG auf die eÜVKB. Diese wurde erstmals Mitte des Jahres 2024 durchgeführt. Im Anschluss haben die einzelnen Regionen individuelle Maßnahmen entwickelt, um die Dienstleistungsqualität zu steigern. Nach sechs Monaten wurden Rückkopplungsgespräche mit jeder Regionaldirektion geführt, um die Umsetzung der Maßnahmen im Sinne des PDCA-Zyklus zu hinterfragen.</p>	<p>bereits erledigt</p> <p>bereits erfolgt</p>	

## Interne Revision

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
					<p>Momentan läuft die zweite Runde der eüVKB, um zu prüfen, wie wirksam die bisherigen Maßnahmen sind.</p> <p>Dabei wird erneut auf eine klare Nachverfolgung durch Vereinbarungen und Maßnahmen gesetzt, die mit jeder Regionaldirektion gemeinsam festlegt und durch KPM 21 überwacht wird.</p>	<p>2./3. Quartal 2025</p> <p>1. Quartal 2026</p>	
Interne Schnittstellenarbeit	3	Es sollten übergreifende Impulse gesetzt werden, um die AA-interne Schnittstellenarbeit im Kontext der Bearbeitung von Stellenangeboten zu forcieren.	B	KPM 21	<p>Die Regelung der internen Schnittstellenarbeit obliegt der jeweiligen Dienststelle. Bereits im Jahr 2022 wurde u. a. mit dem Servicekompass darauf hingewiesen, dass die Qualität der Zusammenarbeit an der Schnittstelle zwischen arbeitgeber- und arbeitnehmerorientierten Fachkräften, das heißt auch rechtskreisübergreifend (siehe auch Information 202209003 vom 19.09.2022), für das Vermittlungsgeschäft essentiell ist.</p> <p>In der aktuell laufenden Durchführung der eüVKB wird der KKP AG aktuelle Fallbeispiele identifizieren.</p> <p>Diese Beispiele werden neben der Erkenntnis der Internen Revision (Nr. 3) die Grundlage für einen eigenen Themenpunkt im Fachdialog mit allen zehn Regionen bilden, um die AA-interne Schnittstellenarbeit im Kontext der Bearbeitung von Stellenangeboten über die Kaskade RD &gt; AA zu forcieren.</p>	<p>bereits erfolgt</p> <p>laufend</p> <p>23./24.09.2025</p>	
Fachaufsicht	4	Es muss gewährleistet sein, dass der arbeitgeberorientierte Vermittlungsprozess zu jeder Zeit und in angemessenem Umfang fachaufsichtlich begleitet wird.	B	KPM 21	<p>KPM 21 teilt die Zielrichtung der Internen Revision, die Fachaufsicht mit Blick auf die Erfordernisse der arbeitgeberorientierten Vermittlungsarbeit vor Ort stärker zu regeln.</p> <p>Gemäß der Rahmenweisung zum Operativen Risikomanagement sind Qualitätssicherung</p>		

Interne Revision

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
				KPM 32	<p>und operatives Risikomanagement Kernbestandteile eines Fachaufsichtskonzeptes jeder Agentur. Im Rahmen dessen werden QS-Themen entsprechend erfolgter Priorisierung in die ebenenübergreifenden Qualitätsdialoge eingebracht.</p> <p>Im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Fach- und Qualitätsdialoge wird die Zentrale die Feststellungen der Internen Revision sowie die Empfehlungen zur Fachaufsicht der arbeitgeberorientierten Vermittlungsarbeit aufgreifen. Die Regionaldirektionen werden gebeten zu prüfen, ob in ihrem Verantwortungsbereich ggf. weitere fachaufsichtliche Maßnahmen erforderlich sind.</p> <p>Ob ein Weiterentwicklungsbedarf des lokalen Fachaufsichtskonzeptes vorliegt, ist standortspezifisch zu beurteilen und obliegt den dezentralen Organisationseinheiten - hier den Agenturen.</p> <p>Zur weiteren Unterstützung erarbeitet die Zentrale derzeit ein „Rahmenkonzept Fachaufsicht“, in dem unter anderem Grundätze, Rollen und Verantwortlichkeiten zur Durchführung der Fachaufsicht definiert werden. Hierin wird auch die Nachhaltigkeit der Fachaufsicht ebenenübergreifend verbindlich geregelt.</p> <p>Zudem wird im Rahmen des operativen Risikomanagements zurzeit ein ebenenübergreifend transparentes Dokumentationstool (FIS-QS) etabliert, welches auf eine stärkere Systematisierung entlang der Kundenkernprozesse abzielt.</p>	<p>2. Halbjahr 2025</p> <p>Ende 2025</p>	