

## **Einleitung frühzeitiger Vermittlungsaktivitäten**

Verantwortliche Führungskraft: KPI 12

### **Empfehlungs- und Maßnahmenkatalog**

<b>Handlungs-feld</b>	<b>Nr.</b>	<b>Empfehlung der Internen Revision</b>	<b>Kate-gorie<sup>1</sup></b>	<b>Zuständ. Org.-Bereich</b>	<b>Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs</b>	<b>Erledigung bis</b>	<b>Erledigt am</b>
Zeitpunkt Erstgespräch	1	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.	B	KPI 12 KPM 1	Optimierung der Weisungslage für zeitgerechteren Zugang zur Erstberatung in der Arbeitsvermittlung: <ul style="list-style-type: none"><li>- Die Zentrale plant, zwei Weisungen zu veröffentlichen, die den Zugang zu Beratung und Vermittlung effizienter und bedarfsgerechter gestalten sollen. Dabei soll mehr Arbeitszeit für die Beratung von Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt und die Kontaktstrategie am Unterstützungsbedarf der Kundinnen und Kunden ausgerichtet werden. Resultat wird eine Verkürzung der Wartezeit auf das Erstgespräch sein:<ul style="list-style-type: none"><li>o Weisung „Erweiterung der Terminvergabe in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung“</li><li>o Weisung „Nah am Kunden“</li></ul></li></ul>	2. Quartal 2025	

<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

Handlungs-feld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kate-gorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
				ZuPo KPI 12	<p>Prozessoptimierung im Rahmen des Zukunftsprojekts Operativ für bedarfsgerechten Zugang zur Erstberatung in der Arbeitsvermittlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Im Rahmen einer umfassenden Prozessmodellierung wird u. a. das Erstgespräch (u. a. die Gesprächsdauer) stärker am Unterstützungsbedarf der Kundinnen und Kunden ausgerichtet. Ziel ist es außerdem, die Erhebung von Daten stärker im Vorfeld und technisch unterstützt vorzunehmen, so dass die für die Integrationsstrategie erforderlichen Daten künftig bereits vor dem Gespräch vorhanden sind.</li> <li>- Die Einführung des im Zukunftsprojekt erarbeiteten optimierten Kundenkernprozesses (KKP) für Arbeitsuchende wird ab November 2025 erwartet. Die Realisierung erfolgt sukzessive und entlang der fortschreitenden technischen Unterstützung.</li> </ul>	Sukzessive beginnend Ende 2025  H2 (2028) Vorlage konkrete Zeitplanung Dez. 2025	
Erarbeitung einer Integrationsstrategie	2	Es muss sichergestellt werden, dass die Vermittlungsfachkräfte im ersten Beratungs- und Vermittlungsgespräch die Potenzialanalyse vollständig durchführen und daraus alle vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe ableiten und dokumentieren.	B	KPI 12	Mit zunehmender Nutzung der Online-Angebote soll die Dateneingabe bzw. -übernahme zunehmend im Vorfeld des Erstgesprächs erfolgen. Geplant ist außerdem eine KI-gestützte Nutzung vorhandener Daten z. B. im Kontext der Potenzialanalyse. Hierdurch wird es möglich sein, mehr Zeit für die Potenzialanalyse und Erörterung der Daten zu schaffen. Der Zeitpunkt ist allerdings noch offen.	H3 (2030) Vorlage konkrete Zeitplanung Dez. 2025	

## Interne Revision

Handlungs-feld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kate-gorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
					<p>Erprobung der Fachlichen Beratung zur Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Integrationsarbeit in der Arbeitsvermittlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mit der „Fachlichen Beratung“ wird ein Instrument erprobt, das die Qualität der Umsetzung von Beratungs- und Vermittlungsprozessen nachhaltig verbessern soll. Die fachlichen Berater/-innen übernehmen eine Schlüsselfunktion: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sie unterstützen die Vermittlungsfachkräfte durch praxisnahe Begleitung und gezielte Befähigung und</li> <li>o sie stärken die Teamleitungen bei der Ausübung ihrer fachlichen Führung. Dadurch sorgen sie für eine wirksame Qualitätskontrolle (siehe dazu Handlungsfeld 4).</li> </ul> </li> <li>- Die Rolle des/der „Fachlichen Beraters/in“ wird bis April 2025 erprobt. Die Rückmeldungen aus der Erprobung deuten auf eine Verbesserung der Beratungsqualität hin. Nach Vorlage des Abschlussberichts soll vorbehaltlich einer SV-Entscheidung im 3. Quartal ein Beschluss zur Umsetzung herbeigeführt werden.</li> </ul>	Entschei-dung im 3. Quartal 2025	
3	Die Zentrale sollte darauf hinwirken, dass Bewerberprofile zielführend aufbereitet und veröffentlicht sowie Qualifizierungsbedarfe vollständig erhoben und umgehend angegangen werden.	B	ZuPo KPI 12		<p>IT-gestützte Matching-Lösungen im Rahmen des Zukunftsprojekts Operativ für zielführend aufbereitete Bewerberprofile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Im Rahmen des Zukunftsprojekts Operativ wird eine IT-basierte Lösung verfolgt, die ein kompetenzbasiertes Matching von Jobanforderungen und Kundenqualifikationen ermöglicht. Ziel ist es, die Erfassung</li> </ul>	beginnend Ende 2025 H3 (2030) Vorlage konkrete Zeitplanung Dez. 2025	

## Interne Revision

Handlungs-feld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kate-gorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
				KPI 12	<p>des Bewerberprofils stärker auf die Kundinnen und Kunden zu übertragen, während die Vermittlungsfachkraft überprüft, ob das Bewerberprofil für das Matching ausreichend ist. Die Vermittlungsfachkräfte können sich dadurch auf beratungsintensive Aufgaben (z. B. auf die Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen) konzentrieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mit Einführung eines neuen Online-Bewerberprofils (PEPPER I) werden die Daten der Kundinnen und Kunden automatisiert in der Bewerberbörse veröffentlicht.</li> <li>- Im Rahmen des ZuPo ist eine Verknüpfung aus VerbIS heraus mit "mein Now" geplant, um so die Vermittlungsfachkräfte bei der Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen zu unterstützen.</li> <li>- Die Einführung des im Zukunftsprojekt erarbeiteten optimierten KKP für Arbeitsuchende wird ab November 2025 erwartet. Die Realisierung erfolgt sukzessive und entlang der fortschreitenden technischen Unterstützung.</li> </ul> <p>Workshop zur Nutzung der technischen Unterstützungs möglichkeiten in der Arbeitsvermittlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KPI 12 wird mit den Regionaldirektionen einen Workshop durchführen, der die optimale Nutzung der technischen Unterstützungs möglichkeiten zum Inhalt hat, insbesondere den Suchassistenten und die</li> </ul>	<p>2. Quartal 2027</p> <p>H2 (2028) Vorlage konkrete Zeitplanung Dez. 2025</p> <p>2. Halbjahr 2025</p>	

## Interne Revision

Handlungs-feld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kate-gorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am	
					Funktion für die Stellenempfehlungen, um hier mehr Verbindlichkeit zu generieren.			
Vereinbarung von Folgeaktivitäten	4	Die AA müssen sicherstellen, dass zielführende Vermittlungsaktivitäten durchgeführt, erforderliche Unterstützungs möglichkeiten angeboten und die Kundinnen und Kunden dazu befähigt werden, vereinbarte Aktivitäten zielführend angehen zu können.	B	KPI 12	<p>Erprobung der Fachlichen Beratung zur Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Integrationsarbeit in der Arbeitsvermittlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mit der „Fachlichen Beratung“ wird ein Instrument erprobt, das die Qualität der Umsetzung von Beratungs- und Vermittlungsprozessen nachhaltig verbessern soll. Die fachlichen Berater/-innen übernehmen eine Schlüsselfunktion: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sie unterstützen die Vermittlungsfachkräfte durch praxisnahe Begleitung und gezielte Befähigung und</li> <li>o sie stärken die Teamleitungen bei der Ausübung ihrer fachlichen Führung. Dadurch sorgen sie für eine wirksame Qualitätskontrolle (vgl. Handlungsfeld 2).</li> </ul> </li> <li>- Die Rolle des/der „Fachlichen Beraters/in“ wird bis April 2025 erprobt. Die Rückmeldungen aus der Erprobung deuten auf eine Verbesserung der Beratungsqualität hin. Nach Vorlage des Abschlussberichts soll vorbehaltlich einer SV-Entscheidung im 3. Quartal ein Beschluss zur Umsetzung herbeigeführt werden.</li> </ul> <p>Durchführung der Verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung in der Arbeitsvermittlung mit Schwerpunkt auf Unterstützungsbedarf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KPM 12 setzt im Sommer dieses Jahres die Verlaufsbezogene Kundenbetrachtung als Fachaufsichtsmethode wiederholt ein und</li> </ul>	Entscheidung im 3. Quartal 2025	Aktuelle Planung 01.08.2025 bis 31.12.2025	

## Interne Revision

Handlungs-feld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kate-gorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
				KPM 32	<p>nimmt den Prozess qualitativ ganzheitlich in Augenschein. In Ebenen übergreifenden Fallbewertungen identifiziert die Zentrale gemeinsam mit den Regionaldirektionen (RD) Verbesserungsansätze und leitet konkrete Maßnahmen ab.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Im Rahmen der gemeinsamen Rückkopplungsgespräche werden die Feststellungen der Internen Revision und die daraus abgeleiteten Maßnahmen zwischen der Zentrale und den Regionaldirektionen thematisiert.</li> </ul> <p>Weiterentwicklung der Qualitätssicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Für das operative Risikomanagement in den Agenturen wird ab dem 2. Quartal 2025 die verbindliche Nutzung der technischen Plattform FIS-QS als Instrument der Qualitätssicherung umgesetzt. Zweck ist die zielgerichtete Identifizierung und Bewertung auftretender Risiken in den operativen Kernprozessen sowie die transparente Ableitung und Nachhaltung entsprechender Maßnahmen.</li> <li>- Der Austausch zu den identifizierten Risiken sowie von konkreten Maßnahmen zur Mitigation wird in 2025 Gegenstand von Fach- und Qualitätsdialogen zwischen den KKP und den RD sein. Der Auftakt mit der Durchführung von Qualitätsdialogen mit allen RD fand im 4.Quartal 2024 statt.</li> <li>- Die BA wird überdies im Jahr 2025 im Rahmen der Weiterentwicklung der Qualitätssicherung ein übergreifendes Fachaufsichtskonzept SGB III erarbeiten, in dem Grundsätze, Rollen und Verantwortlichkeiten zur</li> </ul>	Ende 2025	

## Interne Revision

Handlungs-feld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kate-gorie <sup>1</sup>	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
					<p>Durchführung der Fachaufsicht definiert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daran anschließend werden voraussichtlich beginnend ab dem 2. Halbjahr 2025 bestehende Instrumente zur Unterstützung der Fachaufsicht ebenfalls einer Überprüfung und erforderlichen Anpassung unterzogen (u. a. UFa-Tool und Verlaufsbezogene Kundenbetrachtung).</li> </ul>		
Betreuung der Personen-gruppe ab 50 Jahre	5	Die AA müssen altersunabhängig alle Kundinnen und Kunden individuell angemessen in den Beratungs- und Vermittlungsprozess einbinden.	B	KPI 12	<p>Durchführung der Verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung in der Arbeitsvermittlung mit Schwerpunkt auf Unterstützungsbedarf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Beratungsintensität folgt altersunabhängig dem individuellen Unterstützungsbedarf. Die Bedeutung des Unterstützungsbedarfs wird in der Weisung „Nah am Kunden“ klar hervorgehoben. Dieser Ansatz sichert eine altersunabhängige und bedarfsgerechte Beratung und Betreuung. Um die Weisung nachzuhalten, wird KPI 12 dieses Jahr bei der Durchführung der Verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung den Schwerpunkt auf den Unterstützungsbedarf legen.</li> <li>- Im Rahmen der gemeinsamen Rückkoppelungsgespräche werden die Feststellungen der Internen Revision und die daraus abgeleiteten Maßnahmen zwischen der Zentrale und den RD thematisiert.</li> </ul>	Aktuelle Planung 01.08.2025 bis 31.12.2025	