

Interne Revision

Revision SGB III

Bericht

gemäß § 386 SGB III

**Ergebnisse der Risiko-Checks
2019/2020**



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Revisionsergebnisse	2
2.1	Prozessstart.....	2
2.2	Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit.....	2
2.3	Stellenorientierte Vermittlung.....	3

Anlage Revisionsumfang und -methode

1 Zusammenfassung

Die Interne Revision hat im Zeitraum von September 2018 bis März 2020 im Rahmen von Risiko-Checks¹ geprüft, ob die Aktivitäten der Agenturen für Arbeit (AA) im Bereich der Arbeitsvermittlung für eine erfolgreiche Aufgabenerledigung geeignet waren. Dabei hat sie auf Basis standardisierter Prüfmodule die Themengebiete Prozessstart², Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit³ und Arbeitgeber-Service (AG-S) untersucht.⁴

In den 29 geprüften AA zeigten sich im Wesentlichen folgende Ergebnisse:

Wesentliche Ergebnisse

- Die Mehrzahl der Erstgespräche in der arbeitnehmerorientierten Vermittlung war inhaltlich vollständig. Teilweise übersahen die Vermittlungsfachkräfte jedoch Handlungsbedarfe und versäumten es, notwendige Aktivitäten zum Abbau erkannter Handlungsbedarfe einzuleiten.
- Im Anschluss an die Erstgespräche mangelte es zum Teil an einer kontinuierlichen, auf die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ausgerichteten Betreuung. Beispielsweise waren die Kontaktdichte, die Vermittlungsaktivitäten oder die Einschaltung des AG-S nicht ausreichend. Teilweise fehlte es an Stringenz im Handeln der Vermittlungsfachkräfte.
- Die Aufnahme von Arbeitsstellen durch den AG-S erfolgte mehrheitlich in einer guten Qualität. Die Unterstützung der Arbeitgeber/-innen bei der Stellenbesetzung war aufgrund fehlender Kontakte und fehlender Vermittlungsaktivitäten häufig nicht ausreichend. Zudem holten die AG-S zum Abschluss des Stellenbesetzungsprozesses kaum Rückmeldungen zur Qualität der Stellenbetreuung ein.

Die geprüften Agenturen, die zuständigen Regionaldirektionen sowie der Geschäftsbereich QUB⁵ der Zentrale haben die Revisionsergebnisse nach Abschluss des jeweiligen Risiko-Checks erhalten.

¹ Im Jahr 2021 löste die neue vertikale Revision Arbeitsvermittlung die Risiko-Checks ab.

² Betrachtet wurden die Job-to-Job-Phase und maximal die ersten drei Monate der Arbeitslosigkeit.

³ Betreuung von Kundinnen und Kunden, die 6 bis 15 Monate arbeitslos waren.

⁴ Die Interne Revision hat den zusammenfassenden Revisionsbericht in der Corona-Krise zunächst zurückgestellt.

⁵ Qualitätssicherung, Umsetzung, Beratung.

2 Revisionsergebnisse

2.1 Prozessstart

Optimierungsbedarf bestand insbesondere bei der Terminierung der Erstgespräche. Aus Sicht der Internen Revision war der Zeitpunkt der Erstgespräche in gut einem Drittel der geprüften Fälle nicht zielführend.⁶ Von den Kundinnen und Kunden, die sich persönlich gemeldet hatten, konnten nur 22 % ihr Erstgespräch im Rahmen eines Sofortzugangs⁷ führen. Im Vergleich zu den Revisionsergebnissen aus dem Jahr 2018 reduzierte sich der Anteil der Gespräche im Sofortzugang um 14 Prozentpunkte. Zudem waren die Kalender der Vermittlungsfachkräfte in ATV⁸ nicht oder nur teilweise für eine Terminvergabe durch die Service Center oder Eingangszonen freigeschaltet. Nach Ansicht der geprüften AA war insbesondere das hohe Kundenaufkommen in Verbindung mit personellen Engpässen verantwortlich für die Verzögerungen.

Erstgespräche teilweise verspätet

Inhaltlich ging der überwiegende Teil der Erstgespräche auf die erforderlichen Fragestellungen ein. Die Vermittlungsfachkräfte führten mehrheitlich ein Profiling durch und legten das Integrationsziel sowie eine geeignete Strategie fest. Sie erstellten aussagekräftige Stellengesuche, führten Stellensuchläufe durch und unterbreiteten – soweit möglich – Vermittlungsvorschläge. Allerdings identifizierten die Vermittlungsfachkräfte in jeweils einem Viertel der Fälle nicht alle Handlungsbedarfe und leiteten nicht unverzüglich erste Aktivitäten zum Abbau erkannter Handlungsbedarfe ein.

Erstgespräche überwiegend vollständig, jedoch zum Teil qualitative Mängel

Im weiteren Verlauf unterstützten die AA die Kundinnen und Kunden häufig nicht ausreichend. Dies äußerte sich darin, dass die Vermittlungsfachkräfte keine regelmäßigen Stellensuchläufe durchführten und nur wenige Vermittlungsvorschläge unterbreiteten. Auch banden sie den AG-S kaum ein und nutzten zu selten weitere Möglichkeiten⁹ zur Unterstützung einer beruflichen Integration. Die AA führten die Feststellungen der Internen Revision vorwiegend auf Dokumentationsmängel zurück. Vereinzelt nannten sie fachliche Defizite und personelle Engpässe als Gründe.

Nachlassende Folgeaktivitäten

Der Hinweis, dass es sich bei den festgestellten Mängeln überwiegend nur um Defizite in der Dokumentation handele, überzeugt die Interne Revision nicht. Jedes Kundengespräch muss durch die Vermittlungsfachkräfte nachvollziehbar dokumentiert werden, damit sie im weiteren Verlauf der Betreuung darauf aufbauen können.

2.2 Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit

Eine intensive und zielgerichtete Kundenbetreuung war in der Hälfte aller Fälle nicht ersichtlich. Gaben die Agenturen eine Strategie zur Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit vor, setzten die Vermittlungsfachkräfte diese häufig nicht um. Stellten sich bei den Kundinnen und Kunden im Folgeprozess weitere Handlungsbedarfe heraus, identifizierten die Vermittlungsfachkräfte diese teilweise nicht oder erst verspätet.

Verbesserungsbedarf in der Kundenbetreuung

⁶ Bewertung unabhängig von der Einhaltung der Frist von 10 Arbeitstagen seit der Arbeitssuchend- oder Arbeitslosmeldung.

⁷ Nicht terminierter Zugang zu einer Vermittlungsfachkraft im Rahmen der persönlichen Arbeitssuchend- bzw. Arbeitslosmeldung.

⁸ Allgemeine Terminverwaltung.

⁹ Beispielsweise Eingliederungs- oder Gründungszuschuss, Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung bei einem Träger oder einem Arbeitgeber, Maßnahmen zur Förderung der beruflichen Weiterbildung, Anpassung der Integrationsstrategie.

Interne Revision

Trotz erfolgloser Aktivitäten im Vermittlungsprozess wurden beispielsweise keine beruflichen Alternativen erarbeitet. Durchgängige Vermittlungsaktivitäten waren in knapp der Hälfte der Fälle nicht erkennbar.

Veränderungen im Vergleich zu den Ergebnissen aus dem Jahr 2018 zeigten sich insbesondere bei der Kontaktdichte und beim stringenten Handeln der Vermittlungsfachkräfte. Aus Sicht der Internen Revision entsprach die Kontaktdichte in 40 % der Fälle nicht den individuellen Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Im Jahr 2018 lag dieser Anteil noch bei 29 %. Der Anteil der Fälle, in denen die Vermittlungsfachkräfte im Beratungs- und Vermittlungsprozess stringent handelten, hat sich im Vergleich zum Vorjahr zwar um 28 Prozentpunkte erhöht, aber das vermittlerische Handeln war dennoch in fast der Hälfte der Fälle für eine schnelle Integration in den Arbeitsmarkt nicht ausreichend.

Kontaktdichte oft nicht bedarfsgerecht

Als Ursachen für die Defizite sahen die AA – neben personellen Engpässen und Dokumentationsmängeln – interne Umstrukturierungen, die mit Betreuungswechseln verbunden waren, die Priorisierung von Erstgesprächen, aber auch die Scheu der Vermittlungsfachkräfte vor konfliktbehafteten Gesprächen.

Ursachen für Defizite vielfältig

Nach Auffassung der Internen Revision sollten die AA stärker darauf hinwirken, dass die Vermittlungsfachkräfte die Kundinnen und Kunden während des gesamten Betreuungsprozesses kontinuierlich begleiten und Aktivitäten individuell an den jeweiligen Erfordernissen ausrichten. Ansonsten erhöht sich insbesondere bei Kundinnen und Kunden mit Unterstützungsbedarf das Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit und des Übertritts in die Grundsicherung.

2.3 Stellenorientierte Vermittlung

Die Aufnahme der Stellenangebote durch den AG-S erfolgte überwiegend in einer guten Qualität.¹⁰ In der Hälfte der geprüften Einzelfälle war jedoch nicht erkennbar, dass bei der Auftragsannahme eine Beratung zum Arbeitsmarkt oder zum vorhandenen Bewerberpotenzial stattgefunden hatte. Auch dieses Ergebnis führten die AA vor allem auf Dokumentationsmängel zurück. Außerdem sei in vielen Fällen keine Beratung erforderlich, weil den Unternehmen das Bewerberpotenzial durch die langjährige Zusammenarbeit mit den Agenturen bereits bekannt sei.

Stellenaufnahme qualitativ gut

Wie schon im Jahr 2018 festgestellt, war die weitere Stellenbetreuung in knapp der Hälfte der geprüften Fälle nicht geeignet, eine zügige Besetzung der Stellen zu unterstützen. So beschränkten sich die Folgekontakte mit den Betrieben oftmals auf Aktualitäts- und Sachstandsanfragen. Auch die Vermittlungsaktivitäten reichten in mehr als einem Drittel der Fälle nicht aus. Feedback zu Vermittlungsvorschlägen holten die Vermittlungsfachkräfte überwiegend nicht ein. Die Durchführung von notwendigen Beratungen zum Arbeitsmarkt war größtenteils nicht erkennbar. Auch hier nannten die AA Defizite in der Dokumentation als Hauptursache. Fehlendes Feedback zu Vermittlungsvorschlägen sei zudem häufig auf eine mangelnde Auskunftsbereitschaft der Arbeitgeber/-innen zurückzuführen.

Stellenbetreuung häufig nicht ziel führend

Am Ende des Stellenbesetzungsprozesses baten die AG-S die Unternehmen nur in wenigen Fällen (ca. 10 %) um eine Rückmeldung zur Qualität der Stellenbetreuung. Dieser Anteil ist gegenüber dem Vorjahr um 15 Prozentpunkte gesunken. Abweichend von der Auffassung der Internen Revision sahen die AA für ein Feedback überwiegend keine Notwendigkeit.

Rückmeldungen kaum eingefordert

¹⁰ In die Bewertung eingeflossen sind unter anderem Veröffentlichungsstatus, Erfassung und Verschlüsselung von Fertigkeiten und Kenntnissen, Passgenauigkeit des Zielberufs und möglicher Alternativen sowie die individuelle Ausgestaltung der Stellenbeschreibung.

Interne Revision

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

Revisionsumfang und -methode

Die Interne Revision SGB III hat im Rahmen von Risiko-Checks die Aktivitäten der AA im Bereich der Arbeitsvermittlung geprüft.

In den vorliegenden Bericht sind die Ergebnisse aus der Prüfung von insgesamt 29 AA eingeflossen. In allen Risiko-Checks hat das Prüfteam stichprobenhaft Einzelfälle aus VerBIS¹ betrachtet. Die Fallauswahl erfolgte anhand von IT-Abfragen über DORA² oder BISS³. Ergänzend hat die Interne Revision relevante Unterlagen der geprüften AA ausgewertet und Interviews mit Fach- und Führungskräften der entsprechenden Bereiche geführt.

In den einzelnen Themenbereichen wurden folgende Einzelfälle geprüft:

- Prozessstart: 365 Bewerberdatensätze
- Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit: 250 Bewerberdatensätze
- Arbeitgeber-Service: 250 Arbeitsstellen

Nicht im Revisionsumfang enthalten waren

- Funktionalitäten der genutzten IT-Verfahren sowie
- datenschutzrechtliche Aspekte.

¹ Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem.

² Datenbasis operative Auswertungen.

³ Business-Intelligence Self-Service.