

Interne Revision

Revision SGB III

Bericht

gemäß § 386 SGB III

**Ergebnisse der vertikalen Revisionen
Arbeitsvermittlung 2021**



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Revisiionsergebnisse	3
2.1	Allgemeine Arbeitsvermittlung	3
2.2	Interne ganzheitliche Integrationsberatung	4
2.3	Stellenorientierte Vermittlung	4
2.4	Zusammenarbeit.....	5
2.5	Fachaufsicht	5

Anlage Revisionsumfang und -methode

1 Zusammenfassung

Mit ihrem standardisierten Ansatz der vertikalen Revision prüft die Interne Revision in der Arbeitsvermittlung, ob die Aktivitäten der Agenturen für Arbeit (AA) für eine erfolgreiche Aufgabenerledigung geeignet sind. Die Prüfung erstreckt sich über die Aufgabenbereiche der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung, der Internen ganzheitlichen Integrationsberatung (Inga) und des Arbeitgeber-Service (AG-S).

Im Jahr 2021 hat die Interne Revision in acht AA vertikale Revisionen in der Arbeitsvermittlung durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Prüfungen sind im vorliegenden Bericht zusammengefasst. Im Prüfungszeitraum stand die Aufgabenerledigung teilweise unter dem Einfluss der Covid-19-Pandemie. Unter anderem wirkten sich Personalentzüge¹ und funktionale Einschränkungen bei den Kundenkontakten erschwerend auf die Aufgabenerledigung aus.

Im Wesentlichen kam die Interne Revision zu folgenden Feststellungen:

- Die AA führten die Erstgespräche – gemessen an den individuellen Erfordernissen der Kundinnen und Kunden – häufig zu spät durch.
- Die Qualität der Bewerberangebote reichte teilweise für ein zielführendes Matching nicht aus.
- In einigen Fällen erkannten die Vermittlungsfachkräfte nicht alle Handlungsbedarfe für die Kundinnen und Kunden oder leiteten Aktivitäten zum Abbau erkannter Handlungsbedarfe nicht unverzüglich ein.
- Die Job-to-Job-Phase wurde kaum genutzt.
- Auch die Folgeaktivitäten orientierten sich oft nicht an den individuellen Bedarfen (zu wenig Kontakte und Vermittlungsaktivitäten, Handlungsbedarfe teilweise nicht aufgegriffen).
- Die AA boten Inga nur in reduziertem Umfang an oder setzten die Dienstleistung zeitweise ganz aus.
- Die AG-S-Teams nahmen die Stellenangebote mehrheitlich in einer guten Qualität auf. Sowohl bei der Auftragsannahme als auch bei der Auftragsbetreuung fehlte es jedoch an qualifizierten Arbeitgeberkontakten. Beratungen zum Arbeitsmarkt oder zum vorhandenen Bewerberpotenzial waren häufig nicht erkennbar.
- Das risikoorientierte Qualitätsmanagement und die Fachaufsicht der AA waren konzeptionell grundsätzlich gut aufgestellt. In der Umsetzung gab es jedoch Defizite. Pandemiebedingt hatten die Dienststellen ihre fachaufsichtlichen Aktivitäten vorübergehend reduziert oder ausgesetzt. Unabhängig davon verzichteten einzelne AA generell auf eine Fachaufsicht im AG-S.

Die Interne Revision hat die geprüften AA jeweils über die Feststellungen informiert und Empfehlungen zu den Verbesserungsbedarfen ausgesprochen.

Als Ursache für die qualitativen Mängel führten die AA durchgängig die durch die Pandemie verursachten schwierigen Rahmenbedingungen an. Die AA hätten in dieser Zeit die nötigen Prioritäten setzen und unausweichliche Einschränkungen in der Dienstleistungsqualität bewusst hinnehmen müssen. Ein absoluter Schwerpunkt der Priorisierung habe in der Durchführung von Erstgesprächen gelegen, die sich teilweise nur unter erschwerten Bedingungen bewerkstelligen ließen. Eine vorübergehende Reduzierung der Dienstleistungsqualität

**Gesamtbericht
2021 vor dem
Hintergrund der
Pandemie**

**Wesentliche
Ergebnisse**

**Ursachen für
Mängel nicht nur
in der Pandemie
begründet**

¹ Insbesondere durch die Unterstützung der Bearbeitung von Kurzarbeitergeld.

Interne Revision

an anderer Stelle, wie beispielsweise Job-to-Job oder Inga, sei in der Konsequenz nicht zu vermeiden gewesen.

Die Interne Revision schließt sich dieser Argumentation im Hinblick auf die erheblichen pandemiebedingten Anstrengungen in den Dienststellen dem Grunde nach an. Sie gibt jedoch zu bedenken, dass die in der vertikalen Revision Arbeitsvermittlung im Jahr 2021 identifizierten Mängel – wenn auch in teilweise anderer Ausprägung – bereits vor der Pandemie festzustellen waren. Einige ausgewählte Zitate aus früheren Revisionsberichten können hierfür als Beispiele herangezogen werden:

- „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.“ [2019/2020]
- „Die VFK [= Vermittlungsfachkräfte] führten in knapp der Hälfte der Fälle, in denen dies erforderlich gewesen wäre, keine regelmäßigen Stellensuchläufe innerhalb der Aktionszeit und der ersten Zeit der Arbeitslosigkeit durch.“ [2018]
- „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.“ [2019/2020]
- [Betrifft AG-S:] „In der Hälfte der geprüften Einzelfälle war [...] nicht erkennbar, dass bei der Auftragsannahme eine Beratung zum Arbeitsmarkt oder zum vorhandenen Bewerberpotenzial stattgefunden hatte.“ [2019/2020]
- „[...] Beispielsweise beschränkten sich die Aktivitäten des AG-S auf reine Aktualitätsanfragen, oder es wurden keine Rückmeldungen zu den Vermittlungsvorschlägen eingeholt.“ [2018]

Vor diesem Hintergrund ist es nach Auffassung der Internen Revision nicht ausreichend, die Ursachen für die festgestellten Mängel der Pandemie zuzuschreiben. Neben der Notwendigkeit, die Erschwernisse der Corona-Krise zu überwinden, bestehen im Bereich der Arbeitsvermittlung weiterhin Verbesserungsbedarfe, die nachhaltige Maßnahmen erfordern und im Rahmen der Fachaufsicht erkannt werden müssen.

Langfristiger Handlungsbedarf

2 Revisiionsergebnisse

Fehlerquoten im Überblick²:

Themenbereiche	
<i>Allgemeine Arbeitsvermittlung</i>	53
Erstgespräch	36
Job-to-Job-Phase	63
Folgeprozess	48
<i>Interne ganzheitliche Integrationsberatung (Inga)</i>	49
Überstellung an Inga	29
Kundenbetreuung in Inga	48
<i>Arbeitgeber-Service</i>	41
Auftragsannahme und Erstreaktion	26
Folgeaktivitäten	41

2.1 Allgemeine Arbeitsvermittlung

Die AA konzentrierten sich dem operativen Fahrplan entsprechend auf Erstgespräche, die sie überwiegend telefonisch geführt haben. Das Dienstleistungsversprechen aus dem Fahrplan zum operativen Übergang³ hielten sie dabei in den meisten Fällen ein. Gemessen an den individuellen Erfordernissen der Kundinnen und Kunden war der Zeitpunkt der Gespräche jedoch häufig zu spät: In vielen Fällen erfolgte das Gespräch erst nach dem Eintritt der Arbeitslosigkeit und somit nach Ablauf der Job-to-Job-Phase.

Zeitschiene häufig nicht bedarfsgerecht

Die Qualität der Bewerberangebote reichte für ein zielführendes Matching teilweise nicht aus. Beispielsweise war die Stärkenanalyse unzureichend, oder die Vermittlungsfachkräfte hatten keine beruflichen Alternativen erarbeitet. Den Suchassistenten nutzten die Vermittlungsfachkräfte häufig nicht, weil er aus ihrer Sicht keine Vorteile bot, z. B. weil die Suchergebnisse oft nicht passgenau waren. Dabei fand aus Sicht der Internen Revision die Tatsache zu wenig Berücksichtigung, dass die Treffsicherheit des Suchassistenten von der qualitativen Aufbereitung der Bewerberangebote abhängt.

Mängel in der Qualität der Bewerberangebote

In ähnlichem Umfang wie bei den Prüfungen in den Jahren 2019 und 2020 erkannten die Vermittlungsfachkräfte teilweise nicht alle Handlungsbedarfe (21 %) oder leiteten Aktivitäten zum Abbau erkannter Handlungsbedarfe nicht unverzüglich ein (25 %).

Handlungsbedarfe nicht aufgegriffen

Die geprüften AA nutzten die Job-to-Job-Phase nicht ausreichend. In vielen Fällen hatten die Vermittlungsfachkräfte zu wenig Kontakt zu den Kundinnen und Kunden. Teilweise hielten sie vereinbarte Aktivitäten nicht nach. Die Vermittlungsbemühungen⁴ waren oft nicht ausreichend. Im Vergleich zu den Prüfungen in 2019/2020 verschlechterte sich die Betreuung deutlich.

Job-to-Job-Phase kaum genutzt

² Anteil der geprüften Fälle, die nach Einschätzung der Internen Revision im jeweiligen Bereich Verbesserungsbedarf aufwiesen (Prozentangaben).

³ Gespräch innerhalb von zwei Monaten nach Meldung.

⁴ Zum Beispiel Vermittlungsvorschläge, dokumentierte Stellensuchläufe oder Einschaltung des AG-S.

Auch nach dem Eintritt der Arbeitslosigkeit orientierten sich die AA bei der Kundenbetreuung oft nicht an den individuellen Bedarfen. Es gab zu wenig Kontakte, und die Vermittlungsaktivitäten waren nicht ausreichend. Die Vermittlungsfachkräfte griffen zuvor erkannte Handlungsbedarfe teilweise nicht auf.

Kundenbetreuung auch im Folgeprozess unzureichend

2.2 Interne ganzheitliche Integrationsberatung

In den geprüften AA reduzierte sich in den Jahren 2020 und 2021 die Anzahl der Überstellungen nach Inga gegenüber 2019 deutlich.⁵ Sechs der geprüften AA hatten die personelle Besetzung in den Inga-Teams reduziert, zwei AA hatten Inga vorübergehend ausgesetzt.

Inga stark reduziert

In den AA, die Inga anboten, überstellten die Vermittlungsfachkräfte die Kundinnen und Kunden in der überwiegenden Anzahl der Fälle schnellstmöglich an die Inga-Teams. Die Integrationsfachkräfte führten etwa zwei Drittel der Erstgespräche innerhalb von 14 Arbeitstagen⁶ durch.

Erstgespräche überwiegend zeitnah geführt

Obwohl die Integrationsfachkräfte in der überwiegenden Zahl der Fälle ausreichend Kontakt zu den Kundinnen und Kunden hielten, fehlte aus Sicht der Internen Revision häufig eine stringente und an den individuellen Bedarfen ausgerichtete Betreuung. Die Kundinnen und Kunden erhielten keine intensive Begleitung und Unterstützung. Die Betreuung unterschied sich inhaltlich kaum von der in der allgemeinen Arbeitsvermittlung. Beispielsweise arbeiteten die Integrationsfachkräfte nicht oder nicht ausreichend an den Vermittlungsschwerpunkten bzw. Handlungsbedarfen, identifizierten berufliche Alternativen nicht im notwendigen Umfang oder unterstützten nicht genügend bei den Bewerbungsunterlagen. Neue Handlungsbedarfe, die sich im Verlauf der Arbeitslosigkeit ergeben hatten, griffen sie zum Teil nicht auf. Inga-spezifische Aktivitäten, wie assistierte Vermittlung oder Gruppenberatung, führten die Integrationsfachkräfte überwiegend nicht durch.

Betreuung zu wenig individuell und intensiv

2.3 Stellenorientierte Vermittlung

Die AG-S-Teams nahmen die Stellenangebote überwiegend in einer guten Qualität auf.⁷ Im Vergleich zu den Prüfungen in 2019/2020 stieg die Fehlerquote jedoch um 10 Prozentpunkte. Teilweise haben die Vermittlungsfachkräfte die Anforderungen im Stellenprofil nicht ausreichend verschlüsselt oder die Vorgaben des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes nicht beachtet.

Stellenaufnahme qualitativ gut

Wie schon bei den Prüfungen der Vorjahre war mehrfach nicht erkennbar, ob die Vermittlungsfachkräfte die Arbeitgeber bei der Auftragsannahme zum Arbeitsmarkt oder zum vorhandenen Bewerberpotenzial beraten hatten. Teilweise war kein Abstimmungsprozess ersichtlich. Auch fehlte in einigen Fällen eine zeitgerechte qualifizierte Erstreaktion⁸ durch den AG-S.

Kaum Arbeitsmarktberatung erkennbar

Die nachfolgenden Aktivitäten im Rahmen der Auftragsbetreuung waren nach Einschätzung der Internen Revision häufig nicht geeignet, die Arbeitgeber bei der Stellenbesetzung ausreichend zu unterstützen. Beispielsweise fehlte es an qualifizierten Kontakten zu den Arbeitgebern, und auch hier waren notwendige Beratungen zum Arbeitsmarkt größtenteils nicht erkennbar. Rückmeldungen zum Verlauf des Stellenbesetzungsprozesses holten die Vermittlungsfachkräfte

Auftragsbetreuung mit Schwächen

⁵ 2021 zu 2019 Reduzierung um 36 %, 2020 zu 2019 Reduzierung um 44 %.

⁶ Orientierungswert.

⁷ 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.

⁸ Beispielsweise qualifiziertes Gespräch mit dem Arbeitgeber, Durchführung eines Stellensuchlaufs, Übersendung von Vermittlungsvorschlägen oder Kontaktaufnahme mit Bewerberinnen und Bewerbern jeweils innerhalb von 48 Stunden seit Eingang des Stellenangebots.

Interne Revision

auch in Fällen, bei denen es aus Sicht der Internen Revision zweckmäßig gewesen wäre, nicht oder zumindest nicht regelmäßig ein.

2.4 Zusammenarbeit

Die geprüften AA organisierten die Zusammenarbeit zwischen den bewerberorientierten Teams und dem AG-S in unterschiedlicher Form. Ein Teil der Dienststellen regelte die Zusammenarbeit formal in Konzepten. Andere setzten auf einen informellen bilateralen Austausch der arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierten Vermittlungsfachkräfte, teils gefördert durch die räumliche Zusammenlegung der Bereiche. Fast alle AA nutzten mehrere Interaktionsformate, z. B. Teilnahme an Besprechungen des jeweils anderen Bereichs, Hospitationen sowie den Austausch zu Stellen- und Bewerberangeboten.

Unterschiedliche Formen der Zusammenarbeit

Die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie erschwerten die Zusammenarbeit. Aktivitäten fanden teilweise nicht oder nur in reduziertem Umfang statt. In einigen Fällen ergriffen die AA Maßnahmen, um den Austausch zwischen den Vermittlungsfachkräften zu fördern.⁹ Trotz der Einschränkungen bewerteten die AA die Zusammenarbeit weit überwiegend als zielführend. Die Interne Revision kann sich dieser Einschätzung anschließen.

Zusammenarbeit pandemiebedingt erschwert

2.5 Fachaufsicht

Die in den AA vorhandenen Regelungen für ein risikoorientiertes Qualitätsmanagement und die Fachaufsicht waren inhaltlich überwiegend vollständig und grundsätzlich geeignet, potenzielle Risiken zu identifizieren und zielführende Maßnahmen abzuleiten.

Konzeptionell grundsätzlich geeignet

Defizite hat die Interne Revision bei der Fallauswahl festgestellt: Beispielsweise entschieden die Teamleitungen situativ oder mitarbeiterbezogen, welche Fälle sie prüften. Außerdem verwendeten die AA teilweise keine einheitlichen Prüfbögen. Eine einheitliche Anwendung von Prüfstandards wurde damit zumindest erschwert.

Defizite in der Umsetzung

Besonders auffällig war, dass einzelne AA den AG-S generell nicht in die Fachaufsicht einbezogen hatten.

AG-S teilweise ausgespart

Die geprüften AA hatten ihre fachaufsichtlichen Aktivitäten aufgrund der Auswirkungen der Covid-19-Pandemie reduziert oder zeitweise ausgesetzt. Sie konzentrierten sich auf die zentralen Dienstleistungsversprechen¹⁰, wie zeitnahe Erstgespräche, telefonische Erreichbarkeit, Deckung von Qualifizierungsbedarfen und die Durchführung von Identitätsprüfungen. Die wesentlichen Erkenntnisse aus der Fachaufsicht kommunizierten sie in unterschiedlichen Besprechungsformaten. Zum Zeitpunkt der Prüfung gaben die meisten AA an, die vollständige Fachaufsicht wieder aufgenommen zu haben oder die Aufnahme zu planen.

Pandemiebedingt reduzierte Fachaufsicht

Ein Verzicht auf Fachaufsicht bzw. deren Reduzierung deutet auf ein falsches Grundverständnis der AA für die enorme Wichtigkeit von Fachaufsicht hin: Auch in Zeiten hoher Arbeitsbelastung muss die Bearbeitungsqualität durch das Ausüben von Fachaufsicht im Fokus bleiben, um Fehlentwicklungen zu erkennen und rechtzeitig gegensteuern zu können.

Fachaufsicht zu keiner Zeit verzichtbar

⁹ Beispielsweise Workshops zur Optimierung der Zusammenarbeit, Umstellung von Interaktionsformaten auf Skype for Business.

¹⁰ Entsprechend den Prämissen zum operativen Übergang.

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 vertikalen Revisionen die Aktivitäten der AA im Bereich der Arbeitsvermittlung geprüft.

In den vorliegenden Bericht sind die Ergebnisse der Prüfung von insgesamt acht AA eingeflossen. In allen Revisionen haben die Prüfteams stichprobenhaft Einzelfälle aus VerBIS¹ betrachtet. Die Fallauswahl erfolgte anhand von IT-Abfragen über BISS². Ergänzend hat die Interne Revision relevante Unterlagen der geprüften AA ausgewertet und Interviews mit Fach- und Führungskräften geführt.

In den einzelnen Aufgabenbereichen wurden folgende Einzelfälle geprüft:

- Allgemeine Arbeitsvermittlung: 320 Bewerberdatensätze (Zugänge im Zeitraum Januar 2020 bis April 2021)
- Interne ganzheitliche Integrationsberatung im SGB III: 180 Bewerberdatensätze (Übernahme durch Inga von Oktober 2019 bis Juni 2021)
- Arbeitgeber-Service: 255 Arbeitsstellen (Zugänge im Zeitraum Juni 2020 bis Februar 2021)

Nicht im Revisionsumfang enthalten waren

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

Revisionszeitraum: Januar 2021 bis Dezember 2021

¹ Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem.

² Business-Intelligence Self-Service.