

Interne Revision

Revision SGB II

Bericht
gemäß § 49 SGB II

Erstgespräche

Horizontale Revision



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1.	Revisionsauftrag	1
2.	Zusammenfassung	1
3.	Revisionsergebnisse	1
3.1	Qualifizierte Erstgespräche und erstes Folgegespräch	1
3.2	Fachaufsicht	4
4.	Zugesagte Maßnahmen der gE	5

Anlage

Abkürzungsverzeichnis

1. Revisionsauftrag

Der Vorstand der BA hat die Interne Revision SGB II in Abstimmung mit dem BMAS beauftragt, das Thema „Erstgespräche“ zu prüfen.

Die Revision sollte Erkenntnisse dazu liefern, wie es den gemeinsamen Einrichtungen (gE) gelingt, qualifizierte Erstgespräche unter den Rahmenbedingungen der Corona-Pandemie zu führen.

Für die Revision ergaben sich folgende Zielfragen:

- Gelingt es den gE, qualifizierte Erstgespräche unter den Rahmenbedingungen der Corona-Pandemie zu führen? Wird die Integrationsarbeit im ersten Folgegespräch folgerichtig fortgesetzt?
- Üben die Teamleitungen hinsichtlich der Erstgespräche Fachaufsicht aus?

2. Zusammenfassung¹

Die Ergebnisse zeigen, dass es auch unter den Bedingungen der Corona-Pandemie gelingen kann, mit qualifizierten Erst- und Folgegesprächen die Basis für eine zielführende Integrationsarbeit zu schaffen. Die gE sollten die besonderen Erfahrungen des letzten Jahres nutzen, um Verbesserungspotenziale in ihrer Integrationsarbeit zu identifizieren und ihre Prozesse sowie ihre Fachaufsicht zu optimieren.

- Trotz der Corona-Pandemie unternahmen die gE bei 90 % der 156 geprüften Kundinnen und Kunden zumindest Kontaktversuche, um ein Erstgespräch zu führen; mit 80 % führten die Integrationsfachkräfte ein Erstgespräch. Nicht immer waren diese Erstgespräche jedoch zeitnah und qualifiziert. Mängel zeigten sich zum Teil auch bei den Folgegesprächen. Beratungsvermerke und andere wesentliche Eintragungen in VerBIS „nach Aktenlage“ sind als Grundlage für die weitere Integrationsarbeit nicht hinnehmbar. (Ziffer 3.1) ◆
- Keine der geprüften gE hatte die Qualität von Erstgesprächen mit Neukundinnen und -kunden unter den Bedingungen der Corona-Pandemie spezifisch im Fokus der fachaufsichtlichen Aktivitäten. Da Erstgespräche die Grundlage für eine erfolgreiche Integrationsarbeit mit den Kundinnen und Kunden sind, sollte insbesondere bei alternativer Gesprächsdurchführung ein besonderes Augenmerk auf sie gelegt werden. (Ziffer 3.2) ◆

3. Revisionsergebnisse

3.1 Qualifizierte Erstgespräche und erstes Folgegespräch

Trotz der Corona-Pandemie unternahmen die gE bei 90 % der 156 geprüften Kundinnen und Kunden zumindest Kontaktversuche, um ein Erstgespräch zu führen; mit 80 % führten die Integrationsfachkräfte ein Erstgespräch. Nicht immer waren diese Erstgespräche jedoch zeitnah und qualifiziert. Mängel zeigten sich zum Teil auch bei den Folgegesprächen. Beratungsvermerke und andere wesentliche Eintragungen in VerBIS „nach Aktenlage“ sind als Grundlage für die weitere Integrationsarbeit nicht hinnehmbar.

¹ ■ = hohes Risiko; ◆ = mittleres Risiko; ● = niedriges Risiko.

Interne Revision

Bei der Beantragung von Leistungen nach dem SGB II sollen unverzüglich Leistungen zur Eingliederung in Arbeit nach dem Ersten Abschnitt des Dritten Kapitels erbracht werden (§ 3 Abs. 2 Satz 1 SGB II).

Das Beratungsgespräch bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Integrationsarbeit. Grundsätzlich wird mit allen Kundinnen und Kunden ein stärken- und potenzialorientiertes Profiling durchgeführt, gemeinsam eine Zielfestlegung vorgenommen, die Strategie vereinbart, auf welche Weise und mit welcher zeitlichen Perspektive das Ziel erreicht werden soll (Integrationsplan), und im persönlichen Gespräch eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen. Folgegespräche müssen eine qualitativ hochwertige und ergebnisorientierte Umsetzung bzw. Nachhaltung des vereinbarten Integrationsplans sicherstellen. Der Integrationsplan wird überprüft und ggf. angepasst. Integrationsfort- bzw. -rück-schritte werden beurteilt und fließen in die Aktualisierung des Profilings ein.

Im Prüfungszeitraum sollten vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie Erstgespräche möglichst telefonisch geführt werden. Persönliche Gespräche blieben auf Kundenwunsch weiter möglich.

Die Interne Revision hat in 4 gE insgesamt 156 Datensätze von Neukundinnen und -kunden im IT-Verfahren VerBIS geprüft. Bei den Erstgesprächen bzw. den ersten Folgegesprächen stellte sie Folgendes fest:

Mit 16 der 156 Kundinnen und Kunden (10 %) führten die Integrationsfachkräfte (IFK) im Betrachtungszeitraum² kein Erstgespräch und unternahmen auch keinerlei Kontaktversuche. Bei weiteren 16 Kundinnen und Kunden (10 %) kam trotz Kontaktversuchen durch die IFK kein Erstgespräch zustande. Bei 22 dieser 32 Kundinnen und Kunden ohne Erstgespräch erstellten die IFK Beratungsvermerke bzw. andere wesentliche Eintragungen in VerBIS „nach Aktenlage“. Sie legten beispielsweise das Profiling an, erstellten Eingliederungsvereinbarungen oder stellten Datensätze auf einen Nichtaktivierungstatbestand nach § 10 SGB II um, ohne mit den Kundinnen und Kunden vorher erkennbar gesprochen zu haben.

Mit 124 der 156 Kundinnen und Kunden (80 %) führten die IFK ein Erstgespräch. Die Gespräche fanden überwiegend telefonisch statt (86 %). Die IFK führten das Erstgespräch durchschnittlich 28 Tage nach der Neuansetzung auf Arbeitslosengeld II (Minimum: 0 Tage, Maximum: 194 Tage). Bei 10 Kundinnen und Kunden fand das Erstgespräch unmittelbar am Tag der Antragstellung auf Arbeitslosengeld II statt, in weiteren 43 Fällen bis 15 Tage nach der Antragstellung. In 35 Fällen führten die IFK das Gespräch 16 bis 30 Tage nach der Antragstellung. Bei 12 der 124 Kundinnen und Kunden (10 %) dauerte es bis zum Erstgespräch mehr als 60 Tage. In 8 dieser 12 Fälle hatte die gE diese Verzögerungen zu vertreten.

In 17 der 124 dokumentierten Fälle (14 %), in denen ein Gespräch zustande kam, gelang es den gE aus Sicht der Internen Revision nicht, ein qualifiziertes Erstgespräch zu führen. Maßgeblich für die Bewertung waren insbesondere die folgenden, ggf. kumuliert vorliegenden, Gründe:

- Das im IT-Verfahren VerBIS dokumentierte Profiling war nicht plausibel bzw. die IFK führten kein stärken- und potenzialorientiertes Profiling durch.
- Die IFK gingen vermittlungsrelevante Handlungserfordernisse im Erstgespräch weder unverzüglich noch konsequent an. Dies betraf z. B. vermittlungsrelevante gesundheitliche Einschränkungen, eine vorhandene Schuldenproblematik oder andere persönliche Rahmenbedingungen.

² Betrachtungszeitraum zwischen 1 und 8 Monaten.

Sollbeschreibung

Feststellungen

Erstgespräche

**Dauer bis zum
Erstgespräch**

**Qualifizierte Erst-
gespräche**

Interne Revision

- Die IFK unternahmen trotz dokumentierten Bedarfs keine Vermittlungsaktivitäten (z. B. Vermittlungsvorschläge, Stelleninformationen, Stellensuchläufe, Einschaltung Arbeitgeber-Service).
- Sie forderten erforderliche Eigenbemühungen der Kundinnen und Kunden nicht ein.
- Stellengesuche waren nicht geeignet, einen zielgerichteten Stellensuchlauf zu unterstützen (z. B. ungeeigneter Zielberuf, Einschränkungen hinsichtlich der Umkreissuche).

Bei 66 Kundinnen und Kunden waren im Betrachtungszeitraum jeweils konkrete Anlässe dokumentiert (z. B. Einleitung eines ärztlichen Gutachtens oder Nachhaltung von geforderten Aktivitäten der Kundinnen und Kunden), aufgrund derer aus Sicht der Internen Revision im Betrachtungszeitraum ein weiteres Beratungsgespräch erforderlich gewesen wäre. Bei 6 der 66 Kundinnen und Kunden (9 %) führten die IFK kein weiteres Beratungsgespräch und unternahmen auch keinerlei Kontaktversuche. Bei 4 Kundinnen und Kunden waren Kontaktversuche erkennbar, es kam aber kein Gespräch zustande.

Folgegespräche

56 Kundinnen und Kunden berieten die IFK im Betrachtungszeitraum erneut. Die Folgegespräche führten sie weit überwiegend telefonisch (89 %).

6 der 56 Folgegespräche (11 %) haben die IFK aus Sicht der Internen Revision nicht qualifiziert geführt. Für diese Bewertung waren insbesondere folgende Gründe ausschlaggebend (ggf. kumuliert vorliegend):

Qualifizierte Folgegespräche

- Die IFK griffen wesentliche Erkenntnisse aus dem Erstgespräch und festgestellte Handlungserfordernisse nicht auf bzw. setzten die Integrationsarbeit nicht folgerichtig fort.
- Sie unternahmen trotz Bedarf keine Vermittlungsaktivitäten.
- Ausgegebene Vermittlungsvorschläge bzw. geforderte Eigenbemühungen hielten die IFK nicht nach.
- Stellengesuche waren weiterhin nicht geeignet, einen zielgerichteten Stellensuchlauf zu unterstützen.

In 5 der 6 Fälle, in denen das Folgegespräch nicht qualifiziert war, hatten die IFK bereits kein qualifiziertes Erstgespräch geführt.

Daneben stellte die Interne Revision folgende Auffälligkeiten fest:

Auffälligkeiten

- Für mehr als die Hälfte der 26 relevanten Kundinnen und Kunden unternahmen die IFK zwischen Erst- und Folgegespräch keine erkennbaren Vermittlungsaktivitäten, obwohl ein Bedarf erkennbar war.
- Für 13 von 56 Kundinnen und Kunden war im Folgegespräch aufgrund der jeweiligen persönlichen Situation eine Anpassung der Handlungsbedarfe und in der Folge eine Korrektur der Handlungsstrategien in VerBIS erforderlich. Dies setzten die IFK in 5 Fällen nicht um.

3 gE berichteten, dass Kundinnen und Kunden oft nicht erreichbar gewesen seien, weil u. a. keine Telefonnummer bzw. E-Mail-Adresse bekannt bzw. diese nicht aktuell gewesen sei oder die Kundin / der Kunde das Telefonat nicht angenommen bzw. auf die E-Mail nicht geantwortet habe. 2 Geschäftsführer gaben an, dass bei Personen in Elternzeit von einem Erstgespräch abgesehen wurde. Das sei in diesen gE bereits als Risiko erkannt worden. In einer gE gab es infolge der Corona-Pandemie konkrete Regelungen zur telefonischen Kontaktaufnahme mit Kundinnen und Kunden, die nach Aussagen im Interview fachaufsichtlich nachgehalten wurden. In dieser gE war bei allen fehlenden Erstgesprächen erkennbar, dass die IFK Kontaktversuche unternommen hatten.

Ursachen

Trotz der Corona-Pandemie unternahmen die gE bei 90 % der 156 geprüften Kundinnen und Kunden zumindest Kontaktversuche, um ein Erstgespräch zu führen; mit 80 % führten die IFK ein Erstgespräch. Nicht immer waren diese Erstgespräche jedoch zeitnah und qualifiziert. Mängel zeigten sich zum Teil auch bei den Folgegesprächen. Beratungsvermerke und andere wesentliche Eintragungen in VerBIS „nach Aktenlage“ sind als Grundlage für die weitere Integrationsarbeit nicht hinnehmbar.

Bewertung

Die Ergebnisse zeigen, dass es auch unter den Bedingungen der Corona-Pandemie gelingen kann, mit qualifizierten Erst- und Folgegesprächen die Basis für eine zielführende Integrationsarbeit zu schaffen. Die gE sollten die Erfahrungen des letzten Jahres nutzen, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und ihre Prozesse zu optimieren.

Die gE sollten sicherstellen, dass mit jeder Kundin / jedem Kunden zeitnah qualitativ hochwertige Erst- und Folgegespräche geführt werden. Sie sollten die besonderen Erfahrungen des letzten Jahres nutzen, um Verbesserungspotenziale in ihrer Integrationsarbeit zu identifizieren und ihre Prozesse zu optimieren.

Empfehlungen an die gE

Zudem müssen die gE sicherstellen, dass Beratungsvermerke und andere wesentliche Eintragungen in VerBIS nicht „nach Aktenlage“ erstellt werden.

3.2 Fachaufsicht

Keine der geprüften gE hatte die Qualität von Erstgesprächen mit Neukundinnen und -kunden unter den Bedingungen der Corona-Pandemie spezifisch im Fokus der fachaufsichtlichen Aktivitäten. Da Erstgespräche die Grundlage für eine erfolgreiche Integrationsarbeit mit den Kundinnen und Kunden sind, sollte insbesondere bei alternativer Gesprächsdurchführung ein besonderes Augenmerk auf sie gelegt werden.

Die Fachaufsicht über die Aufgabenerledigung in den gE ist ein wesentliches Instrument der Qualitätssicherung. Sie soll sowohl das rechtmäßige Handeln als auch die wirtschaftliche, sparsame und zweckmäßige Aufgabenerledigung sicherstellen. Die Fachaufsicht liegt in der Verantwortung der Führungskräfte.

Sollbeschreibung

In allen 4 gE wurde Fachaufsicht zum bewerberorientierten Integrationsprozess im Rahmen der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung ausgeübt. Alle befragten Teamleitungen gaben an, dass Neukundinnen und -kunden in der dafür zugrunde gelegten Fallauswahl zufällig enthalten seien. Keine der geprüften gE hatte somit die Qualität von Erstgesprächen mit Neukundinnen und -kunden spezifisch im Fokus der fachaufsichtlichen Aktivitäten. In einer gE begleiteten die Führungskräfte die Umsetzung der internen Regelungen zur telefonischen Kontaktaufnahme während der Corona-Pandemie mit fachaufsichtlichen Kontrollen (siehe Ausführungen zum Thema Ursachen auf S. 4 dieses Berichts).

Feststellungen

Die in dieser Revision festgestellten Defizite entsprechen im Wesentlichen den Erkenntnissen zu qualitativen Mängeln in der bewerberorientierten Integrationsarbeit der gE, die im Rahmen bisher durchgeführter verlaufsbezogener Revisionen gewonnen wurden. Diese Mängel können und müssen im Rahmen der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung erkannt und abgestellt werden. Keine der geprüften gE hatte die Qualität von Erstgesprächen mit Neukundinnen und -kunden unter den Bedingungen der Corona-Pandemie spezifisch im Fokus der fachaufsichtlichen Aktivitäten. Da Erstgespräche die Grundlage für eine erfolgreiche Integrationsarbeit mit den Kundinnen und Kunden sind, sollte insbesondere bei alternativer Gesprächsdurchführung ein besonderes Augenmerk auf sie gelegt werden.

Bewertung

Die gE sollten risikoorientiert prüfen, ob ergänzend zur verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung gezielt die Durchführung von Erstgesprächen in die Fachaufsicht einbezogen werden sollte.

Empfehlung an die gE

4. Zugesagte Maßnahmen der gE

Auf der Grundlage der Empfehlungen der Internen Revision haben die gE unter anderem folgende Maßnahmen zugesagt:

- Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Etablierung eines Teams für Neukundinnen und -kunden im Bereich Markt und Integration,
- Thematisierung der Fehlerschwerpunkte in Dienstbesprechungen,
- Erstellung eines Konzepts für Erst- und Folgegespräche mit Regelungen zur Gesprächsvorbereitung und inhaltlichen Ausgestaltung sowie zur Dokumentation,
- Wiederaufnahme von Hospitationen durch Teamleitungen als Methode der Fachaufsicht,
- Stichprobenartige Prüfung der Qualität der Erst- und Folgegespräche im Rahmen der Fachaufsicht und Besprechung von Auffälligkeiten im Rahmen von Wochengesprächen,
- Aufnahme des Themas Erstgespräche in das Interne Kontrollsystem.

Die beabsichtigten Maßnahmen sind aus Sicht der Internen Revision geeignet, den festgestellten Mängeln zu begegnen und zur Verbesserung der Qualität der Aufgabenerledigung beizutragen. Die Interne Revision wird die Umsetzung der zugesagten Maßnahmen in den gE nachhalten.

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

Abkürzungsverzeichnis

BA	Bundesagentur für Arbeit
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
DORA	Datenbasis operative Auswertungen
gE	Gemeinsame Einrichtung(en) nach § 44b SGB II
IFK	Integrationsfachkraft/-fachkräfte
IT	Informationstechnik
SGB II	Sozialgesetzbuch – Zweites Buch – Grundsicherung für Arbeitsuchende
SGB III	Sozialgesetzbuch – Drittes Buch – Arbeitsförderung
VerBIS	Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem
