

Interne Revision

Revision SGB III

Bericht

gemäß § 386 SGB III

**Online-Arbeitsuchendmeldung und
Online-Terminvergabe**



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Revisionsergebnisse	2
2.1	Dublettenbereinigung.....	2
2.2	Unvollständige Datensätze	3
2.3	Terminbuchung und Betreuerzuordnung.....	4
2.4	Terminangebot	5
2.5	Förderung der Inanspruchnahme.....	5
2.6	Nachhaltung	6

Anlage Revisionsumfang und -methode

1 Zusammenfassung

Die BA hat sich im Rahmen der Strategie 2025 das Ziel gesetzt, die digitalen Services für alle Kundinnen und Kunden zu erweitern. Die Zugangswege und Angebote der BA sollen vollständig digital in das Kundenportal¹ und in die operativen Bereiche integriert werden. Dieses Vorhaben entspricht der Verpflichtung nach dem Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG). Das Gesetz sah vor, dass bis Ende 2022 alle Verwaltungsleistungen auch elektronisch anzubieten sind. Die BA hat die vorgesehenen 67 Angebote innerhalb dieser Frist digitalisiert.

Einer der wesentlichen Prozesse im Kundenportal ist die Arbeitsuchendmeldung einschließlich der Aufbereitung der Kundendaten für das Beratungsgespräch. Durch das Angebot der Online-Arbeitsuchendmeldung (OASU) und der Online-Terminvergabe (OTV) soll der Prozess für die Kundinnen und Kunden komfortabler und für die BA effizienter werden. Ein wesentliches Ziel ist es, Nacharbeiten (z. B. Datenerfassung und Terminierung) zu vermeiden bzw. zeitlich flexibel zu gestalten (z. B. Erledigung in Zeiten mit weniger Publikumsverkehr). Die OASU steht – in einer ersten Version – bereits seit dem Jahr 2009 zur Verfügung. Seit November 2020 ist sie – in ihrer jetzigen Version – optional mit der OTV verknüpft. Die Kundinnen und Kunden entscheiden, ob sie online einen Termin für das Erstgespräch buchen möchten. Sowohl die digitalen Angebote insgesamt als auch die Anwendungsmöglichkeiten der OTV² wurden kontinuierlich erweitert. Beispielsweise ist seit Januar 2022 die Online-Arbeitslosmeldung (OALO) möglich, deren Zugang für die Kundinnen und Kunden über die vorherige Nutzung der OASU führt.

**OASU und OTV:
Unterstützung im
Kundenportal**

Die Revision sollte aufzeigen, inwiefern die beiden Anwendungen OASU und OTV im Rahmen der Arbeitsuchendmeldung geeignet sind, die Prozesse der BA zu unterstützen. Sie umfasst Erkenntnisse aus zwei Prüfzeiträumen (2021 und 2023). In der zweiten Prüfungsphase wurde erhoben, inwieweit sich die Erfahrungen der Anwenderinnen und Anwender verstetigt bzw. verändert haben.

Ziel der Revision

Im Ergebnis kommt die Interne Revision zu der Einschätzung, dass die Anwendungen grundsätzlich geeignet sind, die Prozesse der BA zu unterstützen. Sie fördern nach Einschätzung der geprüften AA die Termintreue und reduzieren Terminausfälle auf Kundenseite. Allerdings konnten die Anwendungen ihre potenzielle Entlastungswirkung noch nicht vollständig entfalten. Teilweise generierten sie sogar Mehraufwände, insbesondere im Kundenportal. Durch die zweite Prüfungsphase wurde deutlich, dass die im Jahr 2021 festgestellten Verbesserungspotenziale weiterhin vorhanden sind und das Potenzial der Anwendungen noch nicht ausgeschöpft wird.

**Potenzial der An-
wendungen nicht
ausgeschöpft**

Die Interne Revision hat folgende Verbesserungsbedarfe festgestellt:

**Verbesserungs-
bedarfe**

- Den AA entstanden Aufwände durch Dubletten³ und unvollständig eingegebene Kundendaten. Dies erschwerte den Beginn des Betreuungsprozesses: Die Dubletten mussten identifiziert und bereinigt werden, zur Vervollständigung der Kundendaten waren Rückrufe erforderlich.

¹ Eingangszone und Service Center.

² Die AA können individuell für weitere Anliegen Online-Termine anbieten: Seit März 2022 für die Eingangszonen, seit Februar 2023 für die Beratung und Vermittlung.

³ Dubletten sind Datensätze mit identischen Primärdaten (z. B. Name, Vorname, Geburtsdatum), die mehrfach im Stammdatenerfassungs- und -pflegesystem (STEP) angelegt wurden.

Interne Revision

- Nach Aussage der geprüften AA haben die Kundinnen und Kunden teilweise Termine gebucht, die nicht erforderlich waren. Außerdem sind Terminbuchungen nicht direkt bei der zuständigen Vermittlungsfachkraft möglich. Dies kann die Kontinuität in der Kundenbetreuung erschweren.
- Die geprüften AA stellten den Kundinnen und Kunden nur in einem begrenzten zeitlichen Rahmen Termine zur Onlinebuchung zur Verfügung. Ausreichende Terminfenster fehlten teilweise in den Randzeiten, wie am späten Nachmittag oder früh am Morgen.
- Für die OTV gibt es keine ausreichenden zentralen Auswertungen zu Angebot und Nutzung der Dienstleistung. Ohne Zahlen können Entwicklungen im Nutzerverhalten nicht erkannt werden. Somit fehlt die Grundlage für eine Nachhaltung.

Soweit die festgestellten Verbesserungsbedarfe die dezentrale Umsetzungsverantwortung betrafen, hat die Interne Revision den geprüften AA entsprechende Hinweise gegeben.

Aus übergreifender Sicht geht es im Kern darum,

- die Entlastungswirkung der Onlineverfahren für die AA zu erhöhen und
- die Nutzbarkeit der Onlineverfahren noch besser auf die Kundenanliegen abzustellen.

Dieser Bericht enthält hierzu in den nachfolgenden Abschnitten ergänzende zentrale Empfehlungen.

2 Revisionsergebnisse

2.1 Dublettenbereinigung

Die drei geprüften AA beklagten die Häufung von Dubletten. Diese entstehen, wenn sich Kundinnen und Kunden mit einem neuen Profil im Online-Portal registrieren, obwohl bereits ein Datensatz im Stammdatenerfassungs- und -pflegesystem (STEP) vorhanden ist. Die Registrierung ist erforderlich, um die OASU (und im Anschluss die OTV) nutzen zu können. In 37 % der geprüften Einzelfälle lag bei der im Jahr 2021 durchgeführten Prüfung eine Dublette vor. Die AA mussten die Dubletten in der Allgemeinen Terminverwaltung⁴ und in STEP bereinigen. Ansonsten bestand das Risiko, dass die Dokumentation zusammengehörender Vorgänge in unterschiedlichen Kundendatensätzen erfolgte und unvollständige Profile den Beratungs- und Vermittlungsprozess beeinträchtigten. Auch im Jahr 2023 hatte sich die Dubletten-Problematik nach Aussage der geprüften AA nicht gebessert. Nach Einschätzung der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Eingangszone und der Arbeitsvermittlung werde bei annähernd jeder zweiten OASU eine Dublette erzeugt. Die Dublettenbereinigung führe zu einem Arbeitsaufwand, der – je nach Komplexität des Falls – zwischen 2 und 15 Minuten liege. In Anbetracht des zunehmenden Anteils⁵ von Online-Arbeitsuchendmeldungen an allen Arbeitsuchendmeldungen ist in der Summe von einer weiteren Zunahme der Belastung auszugehen.

Den zuständigen Fachbereichen der Zentrale ist die Häufung von Dubletten bei der Registrierung und der daraus resultierende Aufwand in den Dienststellen bekannt. Allerdings ist ein automatisierter Datenabgleich zwischen dem Online-

Dezentrale Hinweise und übergreifende zentrale Empfehlungen

Aufwand für die AA

Möglichkeit der Dublettenbereinigung nicht ausreichend

⁴ ATV: IT-Verfahren zur Verwaltung von Terminen und Einladungen.

⁵ Durchschnittlicher Anteil der OASU an allen Arbeitsuchendmeldungen: 2019: 23 %, 2020: 38 %, 2021: 36 %, 2022: 44 %.

Portal und STEP derzeit technisch nicht möglich. Um den Aufwand zu reduzieren, wurde in der Allgemeinen Terminverwaltung die Funktion einer Dublettenbereinigung implementiert. Diese kann über einen Button manuell gestartet werden, wenn eine Dublette vorhanden ist. Sie ersetzt innerhalb der gebuchten Termine die Daten des neu angelegten Profils (Dublette) durch die bereits in STEP hinterlegten Daten. Die zeitaufwändigere Bereinigung in STEP wird durch die Funktion nicht unterstützt. Auch kann sie die Entstehung von Dubletten nicht verhindern.

Die Zeitersparnis, die sich für das Kundenportal durch die Online-Registrierung ergibt, wird bisher durch den Aufwand der Dublettenbereinigung geschmälert.

Die zuständigen Fachbereiche der Zentrale sollten die Möglichkeit einer Weiterentwicklung prüfen, um die Entstehung von Dubletten zu vermeiden oder zumindest den Aufwand für die Bereinigung weiter zu reduzieren.

Empfehlung 1

2.2 Unvollständige Datensätze

Während für die OASU nur wenige Grunddaten anzugeben sind,⁶ sieht die OTV im Rahmen der Online-Arbeitsuchendmeldung vor, dass die Kundinnen und Kunden die wesentlichen Daten vom Lebenslauf bis hin zum Stellengesuch selbst erfassen. Die Dateneingaben waren in mehr als 50 % der geprüften Einzelfälle als Grundlage für die Beratungsgespräche unzureichend.⁷ Beispielsweise fehlten Angaben zur Schulbildung sowie zu den letzten beruflichen Tätigkeiten. Dies machte Rückrufe seitens der AA erforderlich, die vor allem im Kundenportal einen hohen Aufwand verursachten. Häufig waren die Kundinnen und Kunden nicht erreichbar, was dazu führte, dass die Kundenprofile bis zum Erstgespräch unvollständig geblieben sind. Damit ging den Vermittlungsfachkräften durch die Nacherhebung wertvolle Beratungszeit verloren. Für die AA kam somit die mit der Anwendung der Online-Dienstleistungen angestrebte Entlastungswirkung nicht vollumfänglich zum Tragen. Auch den Kundinnen und Kunden entstand teilweise ein unnötiger Aufwand. Beispielsweise stellte sich heraus, dass andere Zuständigkeiten vorlagen, etwa wenn eine Betreuung durch das Team für Rehabilitanden und Schwerbehinderte oder das Jobcenter notwendig gewesen wäre.

Dateneingaben für Beratungen häufig unzureichend

In der Regel können die Kundinnen und Kunden bei der OTV im Rahmen der Online-Arbeitsuchendmeldung die für den Vermittlungsprozess erforderlichen Informationen optional eingeben. Als möglichen Lösungsansatz für das Problem unzureichender Angaben wünschten sich Fach- und Führungskräfte der geprüften AA mehr verbindlich auszufüllende Felder (Pflichtfelder). Demgegenüber vertraten Befragte aus den zentralen Fachbereichen die Auffassung, es sei zielführend, nur wenige Pflichtfelder vorzusehen. Damit könne der Aufwand für die Dateneingabe in Grenzen gehalten und ggf. vermieden werden, dass die Kundinnen und Kunden die Eingabe vorzeitig abbrechen.

Anzahl der Pflichtfelder abzuwägen

Den zuständigen Fachbereichen der Zentrale waren aus der intensiven Beteiligung von Kundinnen und Kunden im Einführungsprozess Verbesserungsbedarfe in der Anwendung der OTV bekannt. Um die Kundinnen und Kunden zu einer möglichst vollständigen Dateneingabe anzuregen, fügten die Fachbereiche weitergehende Erläuterungen und Hinweise zur Vorteilsübersetzung ein.

⁶ Nach § 38 Abs. 1. Satz 1 SGB III ist für die Arbeitsuchendmeldung lediglich die Angabe der persönlichen Daten und des Beendigungszeitpunkts des Ausbildungs- oder Arbeitsverhältnisses erforderlich.

⁷ Prüfung im Zeitraum Juni bis Juli 2021.

Den Rückmeldungen der geprüften AA zufolge haben sich dadurch der Umfang und die Qualität der Eintragungen jedoch nicht erhöht.⁸

Die zuständigen Fachbereiche der Zentrale sollten ihre Bemühungen konsequent fortsetzen, bei der OTV eine möglichst vollständige Dateneingabe zu erreichen.

Empfehlung 2

2.3 Terminbuchung und Betreuerzuordnung

Etwa ein Viertel der Kundinnen und Kunden, die sich online arbeitssuchend gemeldet haben, buchten auch online einen Beratungstermin.⁹ Über OTV gebuchte Termine werden nach Einschätzung der geprüften AA zuverlässiger wahrgenommen als Termine, die von der AA vorgegeben werden.¹⁰

Höhere Termintreue bei OTV

Allerdings haben nach Aussage der geprüften AA Kundinnen und Kunden teilweise Termine gebucht, die nicht erforderlich waren. Die Kundinnen und Kunden würden mitunter fälschlicherweise davon ausgehen, die Anwendung OASU nicht ohne eine Terminbuchung verlassen zu können. Außerdem bezögen sich die Kundenanliegen teilweise nicht auf die Arbeitsvermittlung, sondern auf eine Berufs- oder Leistungsberatung.

Irrtümer bei der Terminbuchung

Die Anwendung OTV sollte so angepasst werden, dass ausreichend transparent ist, welchem Zweck der angebotene Termin dient.

Empfehlung 3

Über die OTV ist derzeit keine Terminbuchung direkt bei der zuständigen Betreuerin bzw. dem zuständigen Betreuer möglich. In zwei der geprüften AA führte jeweils die Vermittlungsfachkraft die Beratung durch, die für die OTV den Termin zur Verfügung gestellt hatte (z. B. im Rahmen eines rollierenden Systems). Dadurch war in der Regel nach dem ersten Beratungsgespräch ein Wechsel zur zuständigen Vermittlungsfachkraft notwendig.

Keine Termine entsprechend Zuständigkeit für die Betreuung

Die dritte geprüfte AA hatte das Ziel, dass bereits die Erstgespräche bei der zuständigen Vermittlungsfachkraft geführt werden. Sie ging daher bei der Terminierung anders vor: Eine zehntägige Vorlaufzeit wurde für die manuelle Zuordnung der Kundinnen und Kunden bei der zuständigen Vermittlungsfachkraft genutzt. Außerdem wurden in dieser Zeit die Datensätze bei Bedarf vervollständigt. Nach Aussage der AA verursachte die manuelle Zuordnung keinen nennenswerten Aufwand im Kundenportal. Die Lösung war für die spezifischen Rahmenbedingungen dieser AA passgenau, unter anderem, weil sie über eine hohe Spezialisierung der Vermittlungsfachkräfte verfügte.

Individuelle Lösung einer AA: Manuelle Terminzuordnung

Die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner aller drei geprüften AA wünschten sich eine automatische Zuordnung der online gebuchten Termine zu den für die Betreuung zuständigen Vermittlungsfachkräften. Auch die Interne Revision hält dies aus Gründen der Effizienz und der Kundenzufriedenheit für erstrebenswert. Die Vorteile einer automatischen Zuordnung werden auch in den zuständigen Fachbereichen der Zentrale gesehen. Allerdings konnte eine direkte Terminbuchung bei der für die Betreuung zuständigen Vermittlungsfachkraft bisher nicht umgesetzt werden. Das liegt nach Aussagen in den Interviews unter anderem daran, dass sich die Systematik bei der Zuständigkeitszuordnung in den AA stark unterscheidet¹¹ und sich zudem häufig ändert.

Automatische Zuordnung bisher nicht umsetzbar

Die Möglichkeit einer direkten Terminbuchung bei der für die Betreuung zuständigen Vermittlungsfachkraft sollte nochmals geprüft werden.

Empfehlung 4

⁸ Erhebung im Februar 2023.

⁹ Anteil der Online-Termine in der Einzelfallprüfung von Juni bis Juli 2021.

¹⁰ Die AA nannten zum Zeitpunkt der ersten Prüfung (2021) bei den über OTV gebuchten Terminen eine Wahrnehmungsquote in Höhe von 80 bis 100 %.

¹¹ Beispielsweise Zuordnung nach Dokumentationskennziffer oder Wohnort.

2.4 Terminangebot

Die AA entschieden dezentral, wie viele Termine sie im Rahmen der OTV in welchen Zeitfenstern zur Verfügung stellen. Dabei unterschieden sich die Terminangebote deutlich: 2021 waren in zwei der geprüften AA nur vormittags Termine buchbar, in einer davon täglich, in der anderen nur an wenigen Tagen in der Woche. Auch zu Beginn des Jahres 2023 haben die geprüften AA teilweise nur an einem bis drei Tagen pro Woche Termine angeboten, bei zwei AA war dies nur vormittags der Fall. Termine zu Randzeiten, beispielsweise am späten Nachmittag oder früh am Morgen, wie sie insbesondere von Berufstätigen genutzt werden könnten, gab es nur vereinzelt. Zwei AA begründeten dies unter anderem damit, dass ein breiteres Terminangebot aufgrund der Teilzeittätigkeit einer Vielzahl von Vermittlungsfachkräften nicht möglich sei. Aus Sicht der Internen Revision ist ein eingeschränktes Terminangebot, das z. B. nur Vormittagstermine vorsieht, nicht zeitgemäß und widerspricht dem Dienstleistungsdenken der BA.

Kundenbedarfe nicht immer ausreichend berücksichtigt

Im Prüfungszeitraum Anfang 2023 haben die Kundinnen und Kunden das Angebot der geprüften AA zur OTV in einer Spannbreite von 30 % bis 100 % genutzt. Trotz der teilweise hohen Inanspruchnahme haben die AA die Anzahl und die Verteilung der angebotenen Termine nicht immer ausreichend am Bedarf der Kundinnen und Kunden ausgerichtet.

Es sollte darauf hingewirkt werden, dass die AA ihr Terminangebot konsequent an den Bedarfen der Kundinnen und Kunden ausrichten.

Empfehlung 5

2.5 Förderung der Inanspruchnahme

Die geprüften AA haben sich nach ihren Angaben in den Interviews auf unterschiedliche Weise dafür eingesetzt, die neuen Dienstleistungen und deren Vorteile bekannt zu machen. Befinden sich Kundinnen und Kunden im Gespräch mit ihrer Vermittlungsfachkraft, sind Arbeitsuchendmeldung und Terminvereinbarung bereits abgeschlossen. Deshalb hätten in erster Linie die Service Center und die Eingangszonen an geeigneter Stelle Informationen zu den Online-Dienstleistungen platziert.

Transparenz durch gezielte Kundenansprache

Im Rahmen der durchgeführten Interviews erläuterten zwei AA, dass sie durch ein aktives Marketing einen größeren Adressatenkreis ansprechen. Dabei hätte eine AA die Vorteile der OASU monatlich in einer Presseveröffentlichung vorgestellt. Zudem führte sie die Möglichkeit der Online-Kommunikation in ihrer E-Mail-Signatur auf. Die andere AA habe einmalig eine regionale Presseinformation über die OASU und die OTV veröffentlicht. In ihren Kundenkontakten würden die Service Center aller drei geprüften AA, beispielsweise bei drohender Kündigung, bei Abmeldung in eine befristete Tätigkeit oder während der Elternzeit, auf die Online-Dienstleistungen hinweisen. Auch die Eingangszonen würden im direkten Kontakt mit den Kundinnen und Kunden über die neuen Möglichkeiten informieren.

Nach grundsätzlicher Einschätzung in den Interviews waren die Vorteile der Online-Dienstleistungen für die Kundinnen und Kunden im Wesentlichen transparent. Eventuelle Vorbehalte der Kundinnen und Kunden führten die AA auf Sprachbarrieren oder Unsicherheiten im Umgang mit IT-Anwendungen zurück.

Der zuständige Fachbereich der Zentrale hat die Arbeitsmittel des Kundenportals mit einer neuen kundenorientierten Vorteilsübersetzung zur Nutzung der Online-Produkte versehen.¹²

Vorteilsübersetzung im Kundenportal

¹² Weisung 202305004 vom 12.05.2023 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal.

2.6 Nachhaltigkeit

Zur Nutzung der OASU erhalten die beteiligten Fachbereiche der Zentrale, die Regionaldirektionen und die AA monatliche Auswertungen. Zur OTV gibt es keine ausreichenden zentralen Auswertungen, so dass in der Zentrale ein Überblick über das Angebot und die Nutzung der OTV fehlt und damit eine zentrale Nachhaltigkeit nicht möglich ist.

Keine ausreichenden zentralen Daten zu Angebot und Nutzung der OTV

Das Angebot und die Nutzung der OTV sollten auch zentral beobachtet werden.

Empfehlung 6

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

Revisionsumfang und -methode

Der Vorstand hat die Interne Revision beauftragt, eine Revision zum Thema Nutzung von Online-Dienstleistungen durchzuführen. Entsprechend der von der Internen Revision vorgenommenen Prüfauswahl trägt der vorliegende Revisionsbericht den Titel „Online-Arbeitsuchendmeldung und Online-Terminvergabe“.

Die Interne Revision hat drei AA¹, die jeweils zuständigen Service Center sowie zuständige Fachbereiche der Zentrale der BA in die Prüfung einbezogen.

Im ersten Teil der Prüfung hat die Interne Revision Unterlagen zur Einführung und Anwendung der Online-Dienstleistungen ausgewertet und Interviews mit ausgewählten Fach- und Führungskräften der geprüften AA und der Zentrale geführt. Zur Nutzung der OASU und der sich ggf. anschließenden OTV sowie zur Qualität der seitens der Kundinnen und Kunden erfassten Daten wurden je AA 10 Einzelfälle geprüft. In der zweiten Prüfungsphase führte die Interne Revision Gruppeninterviews mit den geprüften AA und den zuständigen Fachbereichen der Zentrale durch.

Nicht im Revisionsumfang enthalten waren datenschutzrechtliche Aspekte. Den geprüften AA wurden eventuelle Auffälligkeiten zum Datenschutz mitgeteilt.

Revisionszeitraum: April bis September 2021 sowie
Januar bis Februar 2023

¹ Sowie ergänzend die Eingangszone einer weiteren AA, da dort alle OASU im RD-Bezirk gebündelt bearbeitet wurden.