

Interne Revision

Revision SGB III

Bericht

gemäß § 386 SGB III

**Arbeitsvermittlung
(Aktivitäten zur Überwindung
der Corona-Krise)**



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Revisionsergebnisse	2
2.1	Strategische Ausrichtung im Übergangsprozess	2
2.2	Operative Prozesse und Rahmenbedingungen	3
2.3	Qualität im Beratungs- und Vermittlungsprozess	4
2.3.1	Prozessstart und Erstgespräche	4
2.3.2	Folgeprozess	5
2.3.3	Maßnahmeangebot	5
2.3.4	Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber-Service (AG-S)	6
2.4	Fachaufsicht	6
Anlage Revisionsumfang und -methode		

1 Zusammenfassung

Mit Beginn der Corona-Krise hatte es für die BA oberste Priorität, die Gewährung von Leistungen zum Lebensunterhalt und zur Vermeidung von Arbeitslosigkeit sicherzustellen. Ab Mai 2020 gestatteten es die im Pandemieverlauf veränderten Gegebenheiten, wieder mehr Augenmerk auf den Beratungs- und Vermittlungsprozess zu richten. Die Agenturen für Arbeit (AA) waren gefordert, sich strategisch auf die neue Situation einzustellen und trotz eingeschränkter Möglichkeiten bedarfsgerechte Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen zu erbringen.

Die Prüfung zur Arbeitsvermittlung in der Corona-Krise sollte aufzeigen, inwieweit es den AA gelungen ist, ihr Dienstleistungsangebot auch unter den schwierigen Rahmenbedingungen der Pandemie aufrechtzuerhalten und den Kundenanliegen angemessen nachzukommen. Die Interne Revision hat auch geprüft, ob die Maßnahmen und Aktivitäten im Einklang mit dem Fahrplan zum operativen Übergang¹ standen. Die Revision bezog sich auf den Zeitraum Mai bis November 2020 und richtete sich daher auf die Aktivitäten der AA zur Überwindung der pandemiebedingten Einschränkungen und zur schnellstmöglichen Rückkehr der Arbeitsvermittlung in das Regelgeschäft.

Ziel und Gegenstand der Revision

Inzwischen befindet sich die BA vor dem Hintergrund der weiteren Entwicklung im Pandemieverlauf in einer Situation, die zwar grundsätzliche Parallelen zum Prüfungszeitraum aufweist, aber nicht in jeder Hinsicht damit vergleichbar ist. Diese Unterschiede sind beim Transfer der Ergebnisse zu beachten.

Rahmenbedingungen inzwischen zum Teil verändert

Im Ergebnis der Prüfung kam die Interne Revision zu folgenden Feststellungen:

Wesentliche Feststellungen

- Den drei geprüften AA ist es grundsätzlich gelungen, die Dienstleistung der Arbeitsvermittlung durchgängig zur Verfügung zu stellen. Die geprüften AA leiteten zielführende Maßnahmen ein und hielten den Zugang zur Arbeitsvermittlung aufrecht.
- Die telefonische Beratung gewann als alternative Kontaktform stark an Bedeutung. Sie ergänzte die persönliche Beratung, konnte sie jedoch nicht vollständig ersetzen.
- Eine fahrplankonforme Beratungs- und Vermittlungsarbeit war nicht durchgängig erkennbar.
- Die Vorlaufzeiten zwischen der Arbeitsuchend- oder Arbeitslosmeldung und dem Erstgespräch waren häufig zu lang. Im Verlauf der Pandemie gelang es den geprüften AA, die Vorlaufzeiten zumindest teilweise zu reduzieren.
- Der verstärkte Kundenzugang und knappe Personalressourcen² veranlassten die geprüften AA zu einer Priorisierung von Aufgaben und Kundengruppen, was schließlich zu einer deutlichen Konzentration auf die Durchführung von Erstgesprächen führte. Diese Vorgehensweise ist unter dem Gesichtspunkt der Pandemie nachvollziehbar. Das damit verbundene Risiko einer Vernachlässigung nicht priorisierter Kundengruppen und Kundenanliegen kann jedoch nur im unbedingt erforderlichen Umfang und nur vorübergehend akzeptiert werden.

Darüber hinaus stellte die Interne Revision Verbesserungsbedarfe fest, die bereits aus früheren Prüfungen bekannt sind. Diese Mängel können durch die Pandemiesituation verstärkt worden sein, stehen nach Auffassung der Internen

¹ Die Zentrale hat mit dem Fahrplan zum operativen Übergang Prämissen zur Gestaltung der operativen Prozesse vor Ort festgelegt.

² Insbesondere aufgrund der Unterstützung anderer Bereiche wie der Operativen Services.

Interne Revision

Revision jedoch in keinem ausschließlichen Zusammenhang mit Priorisierungen zur Krisenbewältigung:

- Es gab deutliche Defizite bei der Qualität des Profiling. Handlungsbedarfe wurden in vielen Fällen nicht identifiziert.
- Wenn Handlungsbedarfe erkannt wurden, waren Umfang und Intensität der Unterstützungs- und Vermittlungsaktivitäten häufig nicht ausreichend.
- Die AA haben teilweise keine zielführenden Dienstleistungs- und Produktangebote unterbreitet. Aktivitäten zur Qualifizierung leiteten sie nicht zeitnah ein.
- Insgesamt waren die Aktivitäten zu Beginn des Beratungs- und Vermittlungsprozesses in vielen Fällen nicht ausreichend, um eine stringente und bedarfsgerechte Unterstützung der Kundinnen und Kunden im weiteren Verlauf sicherzustellen.

Die festgestellten Verbesserungsbedarfe betreffen die dezentrale Umsetzungsverantwortung. Das Revisionsteam hat den geprüften AA entsprechende Hinweise gegeben. Angesichts der sich schnell verändernden Rahmenbedingungen im Pandemieverlauf verzichtet die Interne Revision auf ergänzende Empfehlungen.

Hinweise an die geprüften AA bereits erfolgt

2 Revisionsergebnisse

2.1 Strategische Ausrichtung im Übergangsprozess

Der von der Zentrale festgelegte Fahrplan zum operativen Übergang enthielt Prämissen für die strategischen Überlegungen der AA. Zu den Herausforderungen in der Arbeitsvermittlung nach dem ersten Lockdown gehörten insbesondere der Wegfall der persönlichen Kundenkontakte und die Umstellung auf telefonische Beratungen, verbunden mit knapperen personellen Ressourcen. In den AA bestand außerdem zunächst Unsicherheit, ob und in welcher Form die bisherigen Maßnahmeangebote weiterhin zur Verfügung stehen würden.

Herausforderungen nach dem ersten Lockdown

Die geprüften AA gingen den Übergangsprozess strukturiert an. Sie überprüften regelmäßig die Auswirkungen der Corona-Krise auf die bestehenden operativen Prozesse und nahmen bei Bedarf agenturspezifische Anpassungen vor. Dazu gehörten die Umstellung auf telefonische Gespräche als alternative Kontaktform, die Konzentration auf Erstgespräche und die Priorisierung von Beratungs- und Vermittlungsaktivitäten nach bestimmten Kundengruppen³. Um die Arbeitsvermittlung bei der Durchführung der Erstgespräche zu unterstützen, bezogen die geprüften AA zusätzliche Personalressourcen⁴ ein. Die Aktivitäten der AA waren aus Sicht der Internen Revision im Rahmen des Übergangsprozesses grundsätzlich zielführend.

Maßnahmen und Aktivitäten zielführend

Die Geschäftsführung und die Führungskräfte in den geprüften AA sorgten für die erforderliche Transparenz über die aktuelle Situation und die geplanten agenturinternen Maßnahmen. Sie bezogen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv in die Entwicklungsprozesse ein. Die Informationen wurden anlassbezogen, schriftlich oder persönlich, in unterschiedlichen Rhythmen von täglich bis monatlich weitergegeben. Diese Vorgehensweise trug nach Auffassung der Internen Revision zur Akzeptanz der getroffenen Maßnahmen bei.

Transparenz und Akzeptanz der Maßnahmen vorhanden

³ Kriterien waren z. B. Integrationschancen, Alter und Dauer der Arbeitslosigkeit.

⁴ Zum Beispiel Unterstützung durch Teams der Internen ganzheitlichen Integrationsberatung (Inga).

2.2 Operative Prozesse und Rahmenbedingungen

Als Reaktion auf die Einschränkung der persönlichen Kontakte nutzten die geprüften AA überwiegend die Telefonie als Kontaktform im Beratungs- und Vermittlungsprozess.⁵ Nach Aussage der Fach- und Führungskräfte ermöglichten die Telefongespräche eine schnelle und unkomplizierte Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden und trugen zu einem effizienten und flexiblen Einsatz der vorhandenen personellen Ressourcen bei. Kundenanliegen konnten unmittelbar, das heißt ohne vorherige Terminierung und Einladung, bearbeitet werden. Dies war für die Interne Revision auch punktuell anhand der Einzelfallprüfung erkennbar.

Vorteile und Grenzen telefonischer Beratung

Es wurden jedoch auch Grenzen der telefonischen Beratung deutlich. Aus den Interviews ging hervor, dass in bestimmten Situationen, z. B. bei komplexen Sachverhalten oder beim Auftreten von Sprachbarrieren, die telefonische Beratung weniger geeignet ist. Fehlende Mimik und Gestik können den Kommunikationsprozess hemmen. Es kann schwerer für die Vermittlungsfachkräfte sein, ein Vertrauensverhältnis zu den Kundinnen und Kunden aufzubauen. Außerdem wirkte sich die teilweise schlechte telefonische Erreichbarkeit der Kundinnen und Kunden negativ auf die Stringenz von Beratungs- und Vermittlungsaktivitäten aus. Schriftliche Ankündigungen telefonischer Gespräche, wie sie in zwei der geprüften AA erfolgten, hatten einen informativen Charakter, jedoch keine rechtliche Verbindlichkeit und konnten somit keine Abhilfe bei mangelnder Erreichbarkeit schaffen.

Aus Sicht der Internen Revision ist die telefonische Beratung grundsätzlich eine sinnvolle Kontaktform, die die persönliche Beratung ergänzen, jedoch nicht immer ersetzen kann.

Terminierte persönliche Beratungsgespräche waren in allen geprüften AA möglich. In einem Viertel der geprüften Fälle⁶ fanden Erstgespräche persönlich statt. Hierfür standen besonders eingerichtete Kontaktbüros zur Verfügung. Eine AA stattete die Büros der Vermittlungsfachkräfte entsprechend den Hygienevorschriften aus. Alle geprüften AA definierten Kriterien zur Durchführung persönlicher Gespräche. Ob im konkreten Fall ein persönliches Gespräch erforderlich war, entschieden die Vermittlungsfachkräfte unter Berücksichtigung des Kundenanliegens.

Persönliche Beratungsgespräche jederzeit möglich

Alle geprüften AA priorisierten ihre Beratungs- und Vermittlungsaktivitäten, vor allem beim Prozessstart, nach bestimmten Kundengruppen und legten hierfür unterschiedliche Kriterien, beispielsweise Integrationschancen, Alter und Dauer der Arbeitslosigkeit, zugrunde. In der Folge verzichtete eine der geprüften AA auf Erstgespräche⁷, Profiling oder die Veröffentlichung der Stellengesuche, wenn nach Einschätzung der Vermittlungsfachkräfte keine Integrationschancen bestanden. Es ist nachvollziehbar, dass die Priorisierung – gerade zu Beginn der Pandemie – zu mehr Handlungssicherheit bei den Vermittlungsfachkräften führte. Nach Auffassung der Internen Revision können bestimmte Kundengruppen aber auch in Krisensituationen nicht grundsätzlich vom Beratungs- und Vermittlungsprozess ausgeschlossen werden. Das ergibt sich aus dem gesetzlichen Auftrag der BA.

Priorisierung nach Kundengruppen risikobehaftet

⁵ Die Videoberatung war zu diesem Zeitpunkt in den AA noch nicht eingeführt.

⁶ Über die Hälfte dieser Fälle entfielen auf eine der drei AA.

⁷ Das Verfahren wurde dem Fahrplan zum operativen Übergang sowie dem Vorstandsbrief vom 28.09.2020 entsprechend angepasst, für alle Neukunden/-innen fanden Erstgespräche statt.

2.3 Qualität im Beratungs- und Vermittlungsprozess

2.3.1 Prozesstart und Erstgespräche

Dem Fahrplan entsprechend konzentrierte sich die Arbeitsvermittlung in den geprüften AA auf die Durchführung von Erstgesprächen.⁸ Ziel war es, matching-fähige Profile zu erstellen, vorhandene Unterstützungsbedarfe zu identifizieren und entsprechende Beratungs- und Vermittlungsaktivitäten einzuleiten. Die geprüften AA konnten dies nicht durchgängig realisieren.

Die Vorlaufzeit zwischen Arbeitsuchend- oder Arbeitslosmeldung und Erstgespräch lag in rund einem Drittel der relevanten Fälle bei mehr als zwei Monaten (zwischen 9 und 22 Wochen). Zum Zeitpunkt des Erstgesprächs war in den meisten dieser Fälle vor mehr als acht Wochen Arbeitslosigkeit eingetreten. Aus den Interviews ging hervor, dass vor allem die schlechte telefonische Erreichbarkeit der Kundinnen und Kunden, knappe Personalressourcen sowie Terminierungsrückstände in der Arbeitsvermittlung für die Vorlaufzeit bis zum Erstgespräch verantwortlich waren. Teilweise erstellten die Eingangszonen oder Service Center keine Aufgaben in VerBIS⁹, die zeitnah auf das Erfordernis einer Terminierung hinwiesen. Die Job-to-Job-Phase hatte in keiner der geprüften AA Priorität. Alle AA gaben an, dass die Rückstände bei den Erstgesprächen abgearbeitet würden. Die Interne Revision konnte diese Aussage nur teilweise bestätigen. In fast einem Drittel der Fälle¹⁰ fanden die noch ausstehenden Erstgespräche nicht bis zum 15. Dezember 2020 statt, wie es der Fahrplan zum operativen Übergang vorgesehen hatte.

**Erstgespräche
verspätet durch-
geführt**

Ein matchingfähiges Profil fehlte in fast der Hälfte der relevanten Fälle. Beispielsweise hatten zwei der geprüften AA die Lebensläufe in den Datensätzen nicht aktualisiert und keine auf den Zielberuf gerichteten Stärkenanalysen vorgenommen. In der dritten AA war die Profilingqualität dagegen sehr gut. Die AA erläuterten, dass neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch keine Qualifizierungen erhalten hatten und dass das unterstützende Personal teilweise nicht über die notwendige fachliche Tiefe verfüge, um die erforderliche Qualität der Vermittlungsarbeit zu gewährleisten. Zum anderen verzichteten die Vermittlungsfachkräfte zum Teil bewusst auf das Profiling, wenn eine Arbeitsaufnahme in Aussicht stand, oder – wie in einer der drei AA – wenn sie die Integrationschancen der Kundinnen und Kunden als gering einschätzten.

**In vielen Fällen
kein matching-
fähiges Profil**

In etwa einem Drittel der relevanten Fälle hatten die AA Handlungsbedarfe nicht identifiziert. Sofern die Vermittlungsfachkräfte im Erstgespräch Handlungsbedarfe feststellten, leiteten sie teilweise keine ausreichenden Unterstützungsaktivitäten ein. Stellensuchläufe waren überwiegend nicht erkennbar. Technische Unterstützungsmöglichkeiten wie der Suchassistent wurden nach den Ergebnissen der Einzelfallprüfung überwiegend nicht genutzt. Stellengesuche erhielten vereinzelt den Status „nicht veröffentlicht“.

**Unterstützungs-
und Vermittlungs-
aktivitäten häufig
nicht ausreichend**

Insgesamt fanden nach Einschätzung der Internen Revision gerade zu Beginn des Beratungs- und Vermittlungsprozesses in keiner der drei geprüften AA ausreichende Aktivitäten statt, um eine stringente und bedarfsgerechte Unterstützung der Kundinnen und Kunden im weiteren Verlauf zu gewährleisten. In Anbetracht der Rahmenbedingungen in der Pandemie ist nachvollziehbar, dass sich die Durchführung von Erstgesprächen verzögern kann. Problematisch sind

⁸ Erstgespräche sollten zeitnah und bei neuen Arbeitslosmeldungen gemäß dem aktualisierten Fahrplan zum operativen Übergang innerhalb von zwei Monaten stattfinden bzw. bis zum 15.12.2020 nachgeholt werden.

⁹ Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem.

¹⁰ Die Interne Revision hat eine Stichprobe von zehn Fällen je AA geprüft, insgesamt also 30 Fälle.

dagegen die genannten qualitativen Mängel, wie beispielsweise die unzureichende Profilingqualität und die fehlende Einleitung erforderlicher Vermittlungsaktivitäten. Hier geht es um die grundsätzlichen Anforderungen an eine bedarfsgerechte und zielführende Beratungs- und Vermittlungsarbeit.

2.3.2 Folgeprozess

Auch bei der Qualität des Folgeprozesses zeigte sich Verbesserungsbedarf. Wesentliche qualitative Ansprüche, die im arbeitnehmerorientierten Integrationskonzept der BA formuliert sind, wurden in vielen Fällen nicht eingehalten.

Die geprüften AA erläuterten in den Interviews, dass die Intensität möglicher Folgeaktivitäten von den Kundenanliegen (zum Beispiel einem Qualifizierungsbedarf oder der Notwendigkeit, den Ärztlichen Dienst einzuschalten) abhängt und in der Verantwortung der Vermittlungsfachkräfte liegt. Die Interne Revision stellte fest, dass nicht alle Kundengruppen im Folgeprozess ausreichend berücksichtigt wurden. Bei Kundinnen und Kunden mit besonderem Unterstützungsbedarf war die Kontaktdichte überwiegend nicht angemessen. Die Vermittlungsfachkräfte hielten die vereinbarten Aktivitäten häufig nicht nach und handelten nicht stringent entsprechend der festgelegten Strategie. Bei marktnahen Bewerberinnen und Bewerbern in systemrelevanten Berufen fehlten häufig ausreichende Vermittlungsaktivitäten, wie Stellensuchläufe oder die Aktivierung des Suchassistenten.

Folgeprozess oftmals nicht zielführend

Die geprüften AA sahen neben fehlenden personellen Ressourcen unter anderem die Konzentration auf Erstgespräche und die Priorisierung von Aufgaben und Kundengruppen als Ursache für die unzureichende Qualität der Folgeaktivitäten an. Sie betrachteten den Folgeprozess krisenbedingt als nachrangig.

Für die Interne Revision ist nachvollziehbar, dass im Zeitraum der Prüfung nicht für alle Kundengruppen das vollständige Angebot an Beratungs- und Vermittlungsaktivitäten in gleicher Intensität umsetzbar war. Langfristig betrachtet erhöht jedoch ein qualitativ unzureichender oder gänzlich fehlender Folgeprozess vor allem bei Kundinnen und Kunden mit Unterstützungsbedarf das Risiko von Langzeitarbeitslosigkeit und von Übertritten in den Rechtskreis SGB II. Das vorhandene Arbeitskräftepotenzial, insbesondere von Kundinnen und Kunden aus systemrelevanten Berufen, kann gerade auch in Krisenzeiten von besonderer Bedeutung sein.

2.3.3 Maßnahmeangebot

Entsprechend dem Fahrplan zum operativen Übergang boten die geprüften AA den Kundinnen und Kunden ab Sommer 2020 wieder Maßnahmen der aktiven Arbeitsförderung an. Das Hauptaugenmerk lag dabei auf der Qualifizierung.

Grundsätzlich stand allen geprüften AA das gesamte Maßnahmespektrum zur Verfügung. Die örtlichen Bildungsträger reagierten auf die veränderten Rahmenbedingungen und führten die Maßnahmen nach Möglichkeit als Online-Seminare oder als Kombination von Online- und Präsenzunterricht durch. Aus Sicht der geprüften AA war dadurch eine individuelle und bedarfsgerechte Unterstützung der Kundinnen und Kunden möglich. Die Einzelfallprüfung zeigte jedoch, dass in gut einem Viertel der relevanten Fälle Dienstleistungs- und Produktangebote, wie beispielsweise die Einschaltung des Ärztlichen Dienstes oder Maßnahmen bei einem Arbeitgeber, fehlten, obwohl sie notwendig gewesen wären. In den Fällen, in denen die AA Förderinstrumente einsetzten, waren diese überwiegend zielführend.

Einsatz von Förderinstrumenten möglich, aber nicht immer umgesetzt

Die geprüften AA behielten auch unter den Rahmenbedingungen in der Pandemie die Qualifizierung der Kundinnen und Kunden im Blick. Die Fach- und Führungskräfte verzeichneten ein steigendes Interesse an Qualifizierungen, vor allem bei Kundinnen und Kunden aus den stark von der Corona-Krise betroffenen Branchen¹¹ sowie bei Geringqualifizierten. Aktive Kundenanfragen waren für die Interne Revision auch in der Einzelfallprüfung erkennbar. Eine Beratung zur Qualifizierung fand in 75 % der relevanten Fälle statt. Konkrete Aktivitäten zur Umsetzung – wie die Einschaltung des Berufspsychologischen Service oder die Aushändigung eines Bildungsgutscheins – wurden dagegen nur in wenigen Fällen eingeleitet.

Qualifizierung im Blick, stringente Umsetzung ausbaufähig

2.3.4 Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber-Service (AG-S)

Nach Aussage der geprüften AA standen die arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierten Vermittlungsfachkräfte – wie bereits vor der Corona-Krise – weiterhin in einem anlassbezogenen bilateralen Austausch. Krisenbedingt seien jedoch gemeinsame Aktivitäten mit dem AG-S teilweise entfallen (beispielsweise Teambesprechungen, Bewerbungstage und Direktvermittlung) oder wurden durch andere, niederschwellige Formate¹² ersetzt.

Zusammenarbeit mit dem AG-S in eingeschränkter Form praktiziert

Die Interne Revision konnte aus den geprüften Datensätzen dagegen nur in wenigen Fällen einen zielgerichteten Austausch zwischen allgemeiner Arbeitsvermittlung und AG-S erkennen. Aufgrund der aktuellen Rahmenbedingungen ist jedoch nachvollziehbar, dass eine intensive Zusammenarbeit mit dem AG-S nur eingeschränkt möglich war.

2.4 Fachaufsicht

Die geprüften AA reduzierten, bedingt durch die Pandemie, ihre fachaufsichtlichen Aktivitäten und konzentrierten sich überwiegend auf die Schwerpunkte des jeweils gültigen Fahrplans. In Anlehnung an die zentralen Vorgaben legten sie ihr Hauptaugenmerk auf die zeitnahe Durchführung und das Nachholen von Erstgesprächen¹³, die telefonische Erreichbarkeit und die Identitätsprüfung. Hierzu bezogen sie unterschiedliche Datenquellen ein, wie zum Beispiel VerBIS, ATV¹⁴ oder das Eintrittscontrolling zu FbW-Maßnahmen¹⁵.

Fachaufsicht in reduzierter Form

Systematische und ganzheitliche fachaufsichtliche Aktivitäten (z. B. verlaufsbezogene Kundenbetrachtung, Hospitationen) setzten die AA größtenteils aus. Die Führungskräfte der geprüften AA stellten im Rahmen ihrer punktuellen Prüfungen qualitative Mängel im Profiling, in der Dokumentation der Erstgespräche oder in der Stringenz des Beratungs- und Vermittlungsprozesses fest und erörterten die Auffälligkeiten bilateral und bei Bedarf in Teambesprechungen. Eine regelmäßige und gezielte Nachhaltung der veranlassten Aktivitäten fand in keiner der geprüften AA statt.

Unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen in der Pandemie ist für die Interne Revision nachvollziehbar, dass die geprüften AA den Umfang ihrer fachaufsichtlichen Aktivitäten auf einige wesentliche Kernelemente heruntergefahren haben. Mit fortschreitender Krisenbewältigung sollten die AA jedoch die

¹¹ Beispielsweise aus dem Hotel- und Gaststättengewerbe.

¹² Zum Beispiel das "Stellenboard" in einer AA oder regelmäßige Branchentreffen der Vermittlungsfachkräfte in einer anderen AA.

¹³ Zwei der geprüften AA legten eigene quantitative Ziele für Erstgespräche fest und hielten diese regelmäßig nach.

¹⁴ Allgemeine Terminverwaltung.

¹⁵ Maßnahmen zur Förderung beruflicher Weiterbildung.

Interne Revision

qualitativen Aspekte des Beratungs- und Vermittlungsprozesses wieder verstärkt in den Blick nehmen und zu einer ganzheitlichen Fallbetrachtung zurückkehren.

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 „Arbeitsvermittlung (Aktivitäten zur Überwindung der Corona-Krise)“ durchzuführen.

Die Interne Revision hat die Aktivitäten in drei AA aus unterschiedlichen Regionaldirektionsbezirken geprüft. Dabei hat sie zentrale Vorgaben sowie dezentrale Regelungen der jeweiligen AA ausgewertet. Neben einer standardisierten Befragung der Geschäftsführungen (per Fragebogen) wurden in den geprüften AA Interviews mit ausgewählten Fach- und Führungskräften geführt.

Die Einzelfallprüfung bezog sich auf 120 Bewerberdatensätze (40 je AA) mit folgenden Schwerpunkten:

- 90 Datensätze aus der allgemeinen Arbeitsvermittlung (davon 30 Datensätze mit systemrelevanten Zielberufen in den Bereichen Lager/Logistik, Einzelhandel und Gesundheit/Pflege),
- 30 Datensätze aus dem Bereich Inga¹ oder mit der Integrationsprognose „nicht marktnah“ und zwei Handlungsbedarfen.

Nicht im Revisionsumfang enthalten waren

- Arbeitgeberberatung und Beratungen des AG-S zur Stellenbesetzung,
- Datensätze aus dem Bereich U25²,
- Datensätze aus dem Bereich Reha/SB³,
- Funktionalität und Kontrollen der genutzten IT-Verfahren,
- datenschutzrechtliche Aspekte.

Revisionszeitraum: November 2020 bis Februar 2021
(geprüfte Einzelfälle: Mai bis November 2020)

¹ Interne ganzheitliche Integrationsberatung im SGB III.

² Ausbildungsuchende.

³ Rehabilitanden/-innen und schwerbehinderte Menschen.