

**Interne Revision**

**Revision SGB III**

**Bericht**

gemäß § 386 SGB III

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



**Bundesagentur für Arbeit**

**Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Revisionsergebnisse</b> .....	<b>2</b>
2.1	Strategische Ausrichtung .....	2
2.2	Individueller Berufsberatungsprozess .....	2
2.3	Veranstaltungen an Schulen .....	3
2.4	Ausbildungsstellenvermittlung .....	4
2.5	Maßnahmeplanung .....	4
2.6	Externe Kommunikation und Videoberatung .....	4

Anlage Revisionsumfang und -methode

## 1 Zusammenfassung

Mit Beginn der Corona-Krise waren die Agenturen für Arbeit (AA) auch in der Berufsberatung gefordert, sich auf die neuen Rahmenbedingungen, z. B. den Wegfall persönlicher Beratungen, einzustellen und dennoch die individuelle Betreuung der Bewerberinnen und Bewerber zu gewährleisten.

Die Revision sollte aufzeigen, inwieweit es den AA gelungen ist, ihre strategische Ausrichtung an die Herausforderungen der Krise anzupassen und ihr Dienstleistungsangebot – insbesondere in den Bereichen Berufsberatung, Berufsorientierung (BO) und Ausbildungsstellenvermittlung – aufrechtzuerhalten. Die Interne Revision hat ihre Prüfung zunächst im Zeitraum von Juli bis Oktober 2020 durchgeführt. Eine Zusatzerhebung von Februar bis März 2021 diente dazu, die Revisionsergebnisse vor dem Hintergrund veränderter Rahmenbedingungen zu reflektieren und die Revision auf neue Entwicklungen wie den Einsatz der Videokommunikation auszuweiten.

**Ziel der Revision**

Im Wesentlichen hat die Interne Revision Folgendes festgestellt:

**Wesentliche Feststellungen**

- Die AA setzten in eigener Verantwortung zielführende Maßnahmen auf, um das Dienstleistungsangebot in der Corona-Krise aufrechtzuerhalten.
- Auf den Wegfall der persönlichen Kontaktmöglichkeiten reagierten die AA mit pragmatischen Lösungen. Sie gingen auf alternativen Wegen, beispielsweise telefonisch oder per E-Mail, auf Jugendliche, Eltern und Schulen zu, um die Dienstleistungen der Berufsberatung zu platzieren und Unterstützung bei der Ausbildungssuche zu leisten. Sie entwickelten zudem kreative Lösungen, wie z. B. das Beratungsangebot „walk&talk“ und virtuelle BO-Angebote.
- Die telefonische Beratung erwies sich grundsätzlich als brauchbares Instrument, um qualitativ angemessene Beratungsgespräche zu führen, obwohl sie nicht für alle Jugendlichen gleich gut geeignet ist.
- Rückstände, die zu Beginn der Pandemie entstanden waren, arbeiteten die geprüften AA zeitnah ab.

Im Ergebnis ihrer Prüfung hat die Interne Revision Verbesserungsbedarf insbesondere in zwei Bereichen identifiziert. Die AA sollten

**Verbesserungsbedarf**

- zu den Jugendlichen unter Berücksichtigung der krisenbedingten Priorisierungen in jedem Fall eine angemessene Kontaktdichte halten und
- gegenüber den Betrieben Überzeugungsarbeit leisten, von der Stornierung von Ausbildungsstellen möglichst abzusehen.

Die Interne Revision hat die geprüften AA bereits auf den festgestellten Verbesserungsbedarf hingewiesen. Eine formale Empfehlung zum Thema Kontaktdichte scheint angesichts der krisenspezifischen Rahmenbedingungen nicht zielführend. Zur Stornierung von Ausbildungsstellen sieht der Revisionsbericht unter Ziffer 2.4 eine Empfehlung vor.

## 2 Revisiionsergebnisse

Die Auswirkungen der Corona-Krise auf die Aufgabenerledigung in der Berufsberatung waren in den vier geprüften AA vergleichbar. Als größte Herausforderung erwies sich der Wegfall der persönlichen Kontakte zu den Jugendlichen und zu den Schulen.

**Persönliche Kontakte weggefallen**

In ihrem Fahrplan zum operativen Übergang hat die BA die grundlegenden Dienstleistungsversprechen formuliert. Die wesentliche Zielsetzung der Berufsberatung ist demnach,

**Zielsetzung im Fahrplan zum operativen Übergang**

- den Ausgleich am Ausbildungsmarkt zu unterstützen und
- die Jugendlichen auf allen verfügbaren Kanälen zu erreichen.

Die AA waren gefordert, in dezentraler Verantwortung geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um diese Ziele zu erreichen.

### 2.1 Strategische Ausrichtung

Nach Einschätzung der Internen Revision nahmen die geprüften AA ihre Verantwortung in ausreichender Weise wahr. Ein besonderes Augenmerk richteten sie darauf, geeignete Alternativen zur persönlichen Beratung zu finden und die zu beratenden Jugendlichen nach sachgerechten Kriterien zu priorisieren. Vorrangig berieten die AA Schülerinnen und Schüler des aktuellen Schulentlassjahres, unversorgte Bewerberinnen und Bewerber sowie Jugendliche mit besonderen Unterstützungsbedarfen. Auch die Strategien zur Bewerbergewinnung passten die AA an die neuen Rahmenbedingungen an. Sie arbeiteten z. B. intensiver mit Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern in den Schulen<sup>1</sup> zusammen oder nutzten Eltern- und Schülerbriefe, um die Jugendlichen zu erreichen.

**Dezentrale Verantwortung wahrgenommen**

Sowohl bei der Erarbeitung als auch bei der Umsetzung der Strategie bezogen die geprüften AA Kooperationspartner ein. Der Umfang des Austauschs war unterschiedlich ausgeprägt und nach Auffassung der Internen Revision jeweils geeignet, um Transparenz über die strategische Ausrichtung zu schaffen.

**Externe Akteure eingebunden**

Um die Erfolgsfähigkeit der Neuausrichtung nachzuhalten, griffen die geprüften AA auf bereits vorhandene Messgrößen (z. B. die Anzahl unversorgter Bewerberinnen und Bewerber) und regelmäßige Austauschformate zurück. Eine AA definierte ergänzend zwei weitere Indikatoren<sup>2</sup> und wertete diese regelmäßig aus. Eine andere AA legte ein besonderes Augenmerk auf die Nachhaltung des Erfolgs ihrer Werbemaßnahmen.

**Erfolgsfähigkeit im Blick**

### 2.2 Individueller Berufsberatungsprozess

Die Pandemie wirkte sich in den geprüften AA nicht wesentlich auf die Inhalte des Berufsberatungsprozesses aus. Da persönliche Kontakte je nach Zeitpunkt im Pandemiegeschehen nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich waren, nutzten die AA alternative Kontaktmöglichkeiten zur Bewerbergewinnung oder individuellen Beratung.

**Alternative Kontaktmöglichkeiten genutzt**

<sup>1</sup> Schulkoordinatoren/-innen und Schulsozialarbeiter/-innen.

<sup>2</sup> Ausbildungsstellen mit Kontakt zum Arbeitgeber sowie unversorgte Bewerberinnen und Bewerber mit Beratungsvermerk.

Die geprüften AA legten einen Schwerpunkt auf telefonische Beratungen<sup>3</sup>, stellten jedoch fest, dass telefonische Gespräche den persönlichen Kontakt nicht vollständig ersetzen konnten. Hierbei spielten unterschiedliche Faktoren eine Rolle: Die telefonische Beratung kann beispielsweise durch notwendige Nachfragen und Rückversicherungen bei den Jugendlichen zeitaufwendiger sein. Eltern haben – insbesondere bei Initiativanrufen der Beratungsfachkräfte – nur eingeschränkte Möglichkeiten, am Gespräch teilzunehmen. Die AA machten die Erfahrung, dass sich die telefonische Beratung eher für ältere oder beruflich bereits orientierte Schülerinnen und Schüler eignete. Für Jugendliche mit Sprachdefiziten oder besonderen Unterstützungsbedarfen kam sie dagegen weniger in Frage. Das Fehlen wichtiger Elemente nonverbaler Kommunikation (über Mimik und Gestik) erschwerte zudem die Gesprächsführung.

**Grenzen der telefonischen Beratung**

Obwohl die telefonische Beratung mit Einschränkungen in der Gesprächsführung verbunden war, konnten telefonische Gespräche nach Einschätzung der Beratungsfachkräfte grundsätzlich angemessen gestaltet werden. Eine Stichprobe der Internen Revision bestätigte, dass 19 von 20 telefonisch geführten Erstgesprächen inhaltlich ohne Mängel waren.

**Beratungsgespräche inhaltlich angemessen ...**

Die AA konzentrierten ihren Ressourceneinsatz auf die priorisierten Gruppen von Jugendlichen (vgl. Ziffer 2.1). Zwei der geprüften AA legten eine konkrete Kontaktdichte fest. Die übrigen AA setzten auf bedarfsgerechte Entscheidungen ihrer Beratungsfachkräfte. Nur in knapp der Hälfte der geprüften Fälle<sup>4</sup> hielten die AA die selbst festgelegten Vorgaben ein bzw. waren die Kontakte im Hinblick auf die individuellen Bedarfe angemessen.

**... aber Kontaktdichte häufig nicht ausreichend**

Die geprüften AA nutzten vielfältige Möglichkeiten, um auf das während der Schließung der Dienststellen durchgängig vorgehaltene Angebot der Berufsberatung aufmerksam zu machen. Neben klassischen Medien wie Presseartikeln, Rundfunkinterviews und Flyern gewannen soziale Medien an Bedeutung (beispielsweise Instagram und Facebook) und können inzwischen zur zielgruppenspezifischen Bewerberansprache und -kommunikation genutzt werden.

**Soziale Medien verstärkt eingesetzt**

### **2.3 Veranstaltungen an Schulen**

Mit den Schulschließungen ab März 2020 entfielen die Vor-Ort-Maßnahmen der BO ersatzlos. Auf das Beratungsjahr 2019/2020 wirkte sich dies jedoch nur geringfügig aus, da die AA einen Großteil der Aktivitäten bereits vor den Schließungen durchgeführt hatten. Durch den Ausfall von BO-Veranstaltungen verfügbar gewordene Personalkapazitäten setzten die AA für andere Aufgaben ein (z. B. individuelle Kontakte zu den Bewerberinnen und Bewerbern). Im Beratungsjahr 2020/2021 konnten Maßnahmen der BO zunächst wieder in Präsenz angeboten werden.

Die geprüften AA verfolgten das Ziel, Maßnahmen der BO wieder primär an den Schulen durchzuführen. Ob dies realisierbar war, hing von der Entwicklung des Pandemiegeschehens sowie den individuellen Hygienekonzepten ab. Die Schulen unterstützten die Absichten der AA durchgängig. Aufgrund mangelnder Planungssicherheit entwickelten die AA Alternativen zu Vor-Ort-Veranstaltungen (beispielsweise BO-Maßnahmen und Elternabende in virtueller Form, Einsatz von Skype for Business und Videos) und zeigten dabei ein hohes Maß an

**Hohes Maß an Eigeninitiative**

<sup>3</sup> Nach Angaben der im Rahmen der Zusatzerhebung geprüften AA wurden zwischen 70 % und 95 % der Gespräche telefonisch geführt.

<sup>4</sup> Die Interne Revision hat 80 Fälle in diese vertiefende Prüfung einbezogen (jeweils 20 Fälle in vier AA).

Eigeninitiative. Ergänzend stellte die Zentrale Leitlinien und Arbeitshilfen für die Durchführung virtueller BO-Veranstaltungen zur Verfügung.<sup>5</sup>

### **2.4 Ausbildungsstellenvermittlung**

Nach Aussage der geprüften AA begründeten die Unternehmen ihre Zurückhaltung bei der Einstellung von Nachwuchskräften damit, die Entwicklung der Pandemie abwarten zu wollen und deshalb die Ausbildung auf das nächste Jahr zu verschieben. Durch gezielte Anschreibeaktionen sowie im Rahmen bilateraler Arbeitgeberkontakte versuchten die AA, den Unternehmen die Vorteile einer Ausbildung – gerade in Pandemiezeiten – aufzuzeigen und sie zur Bereitstellung von Ausbildungsstellen zu aktivieren.

**Zum Teil abwartende Haltung auf Arbeitgeberseite**

Im Gegensatz dazu entwickelten die geprüften AA keine ausreichenden Aktivitäten, um der Stornierung gemeldeter Ausbildungsstellen entgegenzuwirken. In fast keinem der relevanten Fälle nahmen die AA Kontakt zum Betrieb auf, um die Gründe für die Stornierung zu besprechen. In mehr als der Hälfte dieser Fälle wäre ein Gespräch sinnvoll gewesen, z. B. um geeignete Förderangebote zu unterbreiten oder die Vorteile einer weiteren Veröffentlichung des Stellenangebots aufzuzeigen. Nach Einschätzung der Internen Revision vergeben die AA hierdurch Chancen, ein möglichst breites Angebot an Ausbildungsstellen offen zu halten.

**Aktivitäten bei Stornierungen unzureichend**

*Die AA sollten sensibilisiert werden, der Stornierung von Ausbildungsstellen möglichst entgegenzuwirken.*

**Empfehlung**

### **2.5 Maßnahmeplanung**

Die AA überprüften ihre Maßnahmeplanungen pandemiebedingt auf eventuelle Mehrbedarfe. Eine AA kaufte benötigte Maßnahmeplätze nach. Die anderen AA sahen hierfür keine Notwendigkeit, da ihre bestehenden Verträge ausreichend Aufstockungsmöglichkeiten enthielten. Eine AA hatte bereits Abstimmungen mit regionalen Ausbildungsmarktpartnerinnen und -partnern angestoßen, um zusätzliche Unterstützungsmöglichkeiten für Jugendliche zu finden, die bereits einen konkreten Berufswunsch hatten, aber aufgrund der vorherrschenden Situation noch keinen Ausbildungsplatz gefunden hatten.

**Maßnahmeplanung überprüft**

Für die Interne Revision war erkennbar, dass sich die geprüften AA rechtzeitig mit möglichen Änderungen beim Maßnahmebedarf auseinandergesetzt und jeweils passende Schlussfolgerungen und Aktivitäten abgeleitet hatten.

### **2.6 Externe Kommunikation und Videoberatung**

Bedingt durch die Corona-Krise konnten die AA etablierte Formate der Kommunikation und Zusammenarbeit nicht in gewohnter Weise fortführen. Dies betraf insbesondere den Austausch mit Schulen und Kammern. Die Beratungsfachkräfte ersetzten daher bislang persönlich geführte Gespräche durch naheliegende und sinnvolle Alternativen wie Telefonate, den Austausch über E-Mail oder Videokonferenzen. Zum Zeitpunkt der Prüfung konnten die AA aufgrund technischer Restriktionen<sup>6</sup> eine Teilnahme an extern organisierten Videokonfe-

**Teilnahme an externen Veranstaltungen möglich**

<sup>5</sup> Weisung 202104004 vom 01.04.2021 – Einführung der virtuellen beruflichen Orientierung in der Berufsberatung sowie der beruflichen Rehabilitation und Teilhabe.

<sup>6</sup> Die extern genutzten Plattformen waren nicht kompatibel mit den etablierten Konferenzsystemen der BA (z. B. beim Einsatz cloudbasierter Kommunikationsdienste wie Zoom).

## Interne Revision

renzen nur bedingt realisieren. Seit Mai 2021 bestehen erweiterte Möglichkeiten, an virtuellen Veranstaltungen externer Partnerinnen und Partner teilzunehmen.<sup>7</sup>

Den Beratungsfachkräften steht seit Oktober 2020 die Videokommunikation als Alternative zur persönlichen und telefonischen Beratung zur Verfügung.<sup>8</sup> Nach Einschätzung der Beratungsfachkräfte kann die Videokommunikation grundsätzlich bei allen Kundengruppen eingesetzt werden. Sie sei jedoch zum Beispiel für Schülerinnen und Schüler der Sekundarstufe II oder für Jugendliche mit digitaler Kompetenz besser geeignet als für andere Gruppen.

**Videokommunikation als geeignete Alternative**

Die Videokommunikation spielte bundesweit bisher eine untergeordnete Rolle. Ihre Nutzung blieb hinter den Erwartungen zurück. Zum einen präferierten die Beratungsfachkräfte, soweit es das Infektionsgeschehen zuließ, weiterhin die persönliche Beratung. Zum anderen nahmen die Jugendlichen die Möglichkeit der Videokommunikation nur verhalten an. Sowohl persönliche Vorbehalte<sup>9</sup> als auch technische Einschränkungen<sup>10</sup> erwiesen sich als Hindernisse.

Aus Sicht der Internen Revision stellt die Videokommunikation für die Berufsberatung eine geeignete zusätzliche Möglichkeit zum Austausch mit den Jugendlichen und zur Zusammenarbeit mit den Schulen dar.

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

---

<sup>7</sup> Weisung 202105002 vom 12.05.2021 – Teilnahme an virtuellen Veranstaltungen mit dem gekapselten Browser.

<sup>8</sup> Weisung 202009009 vom 29.09.2020 – Einführung der Videokommunikation in der Berufsberatung sowie beruflichen Rehabilitation und Teilhabe.

<sup>9</sup> Die Jugendlichen wollten z. B. im Zuge der Videoberatung keinen Einblick in ihren persönlichen Lebensbereich geben oder sie standen einer Beratung per Video grundsätzlich skeptisch gegenüber.

<sup>10</sup> Beispielsweise zu hoher Verbrauch mobiler Daten oder veraltetes Betriebssystem des Smartphones.

### **Revisionsumfang und -methode**

Der Vorstand hat die Interne Revision SGB III beauftragt, eine Revision zum Thema „Berufsberatung (Aktivitäten zur Überwindung der Corona-Krise)“ durchzuführen.

Die Prüfung bezog sich auf insgesamt sechs AA aus unterschiedlichen Regionaldirektionsbezirken (vier AA von Juli bis Oktober 2020, zwei weitere AA von Februar bis März 2021).

Im Rahmen der Untersuchung hat die Interne Revision zentrale und dezentrale Regelungen ausgewertet und Gespräche mit ausgewählten Fach- und Führungskräften der geprüften AA, der Zentrale und des IT-Systemhauses geführt. Ergänzend hat das Prüfteam ausgewählte Sachverhalte mit Einzelfallprüfungen vertieft.

Nicht im Revisionsumfang enthalten waren

- die Hochschularbeit der Berufsberatung,
- die Arbeit der Jugendberufsagenturen,
- Datensätze von Rehabilitanden/-innen, schwerbehinderten Menschen und Kundinnen und Kunden mit ergänzenden Leistungen aus der Grundsicherung,
- die Funktionalitäten der genutzten IT-Verfahren sowie
- datenschutzrechtliche Aspekte.

**Revisionszeitraum:** Juli bis Oktober 2020  
Februar und März 2021