

Bericht

gemäß § 386 SGB III

Berufsrückkehrende



Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Revisi onergebnisse	2
2.1	Netzwerkarbeit und Akquise.....	2
2.2	Kundenbetreuung und Vermittlungsarbeit	2
2.3	Zusammenarbeit im Vermittlungsprozess	3
2.4	Fachaufsicht	4
2.5	Statistische Kennzeichnung Berufsrückkehrender	4

Anlage Revisionsumfang und -methode

1 Zusammenfassung

Die Arbeits- und Fachkräftesicherung hat in der Bundesagentur für Arbeit als Handlungsfeld der Strategie 2025 einen hohen Stellenwert. Der Personenkreis der Berufsrückkehrenden¹ besteht überwiegend aus Frauen und ist, im Vergleich zur Gruppe aller Arbeitslosen, überdurchschnittlich qualifiziert. Die Interne Revision hat geprüft, inwieweit die Aktivitäten der Agenturen für Arbeit (AA) geeignet sind, Berufsrückkehrende im Sinne der Erschließung von Fachkräftepotenzial in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

Berufsrückkehrende als Fachkräftepotenzial

Im Ergebnis der Revision wurde festgestellt, dass sich die geprüften AA gezielt in der Netzwerkarbeit und Akquise zur Erschließung des Fachkräftepotenzials der Berufsrückkehrenden engagierten. Die Steuerung dieser Aktivitäten erfolgte in erster Linie inputorientiert. Eine konkrete qualitative Erfolgsbewertung war zum Teil schwierig und wurde kaum durchgeführt. In der individuellen Betreuung durch die allgemeine Arbeitsvermittlung und den Arbeitgeber-Service (AG-S) erfuhren die Berufsrückkehrenden keine in Qualität und Intensität von den sonstigen Kundengruppen abweichende Betreuung. Im Zusammenwirken der allgemeinen Arbeitsvermittlung mit den Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt (BCA) und Wiedereinstiegsberatungen (WEB) bleiben nach Einschätzung der Internen Revision noch Potenziale ungenutzt.

Hohes Engagement der AA, doch auch noch ungenutzte Potenziale

Um ihre Arbeit mit Berufsrückkehrenden zu verbessern, sollten die AA

Verbesserungsbedarfe

- bei der Netzwerkarbeit und Akquise einen stärkeren Fokus auf eine qualitative Erfolgsorientierung legen,
- dem spezifischen Unterstützungsbedarf der Berufsrückkehrenden durch eine individuellere Integrationsarbeit besser gerecht werden,
- die Dienstleistungen des AG-S intensiver nutzen,
- die Zusammenarbeit zwischen BCA bzw. WEB und allgemeiner Arbeitsvermittlung intensivieren.

Soweit die festgestellten Verbesserungspotenziale die dezentrale Umsetzungsverantwortung der AA betreffen, erhielten die geprüften Stellen im Rahmen der Revision entsprechende Hinweise.

Mit Blick auf die organisatorische Perspektive, die Aufgaben der heutigen WEB in die künftige Beratung im Erwerbsleben zu überführen², sieht die Interne Revision die Chance, die Akquise und Betreuung der Berufsrückkehrenden auf eine breitere Basis zu stellen. Nach den Erkenntnissen aus dieser Revision ist es dabei wichtig, eine zielgerichtete Netzwerkarbeit und Akquise mit einer konsequent auf die individuellen Unterstützungsbedarfe ausgerichteten Integrationsarbeit zu verbinden.

Beratung im Erwerbsleben als Chance

¹ Berufsrückkehrende sind Frauen und Männer, die ihre Erwerbstätigkeit oder Arbeitslosigkeit oder eine betriebliche Berufsausbildung wegen der Betreuung und Erziehung von aufsichtsbedürftigen Kindern oder der Betreuung pflegebedürftiger Personen unterbrochen haben und in angemessener Zeit danach in die Erwerbstätigkeit zurückkehren wollen (§ 20 SGB III).

² Vorbehaltlich der Zustimmung des Verwaltungsrats wird zum 1. Januar 2020 die Berufsberatung für Personen im Erwerbsleben flächendeckend eingeführt werden.

2 Revisiionsergebnisse

2.1 Netzwerkarbeit und Akquise

BCA informieren und beraten u. a. zur Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf. Die Netzwerkarbeit zur Sicherung der gleichberechtigten Teilhabe von Frauen am Arbeitsmarkt ist im Gesetz verankert.³ Über niederschwellige Angebote und die Einbindung von Netzwerkpartnern sollen speziell Frauen und Wiedereinsteigende⁴ erreicht werden. Die WEB wurde im Rahmen der Initiative „Aktivierung der Stillen Reserve“ bundesweit seit 2014 installiert, um zusätzliche Fachkräfte für den Arbeitsmarkt zu gewinnen.

Die geprüften AA steuerten die Netzwerkarbeit der BCA und der WEB über Jahresarbeitspläne. Eine qualitative Erfolgsmessung der erreichten Ziele erfolgte in den AA meist nicht. Die AA bewerteten die Netzwerkarbeit dennoch als erfolgreich, da die BCA und WEB von den Netzwerkpartnern anerkannt waren und in die Zusammenarbeit eingebunden wurden.

Im Rahmen der Akquisearbeit wurden unter anderem Info- und Telefonaktionstage durchgeführt sowie die Möglichkeiten der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit genutzt. Ob und in welchem Umfang im Rahmen dieser Aktivitäten Berufsrückkehrende akquiriert werden konnten, war – abgesehen von einem Fall – im Rahmen der Prüfung mangels Dokumentation nicht nachvollziehbar. Trotz des mit der Akquisearbeit verbundenen Aufwands hielten die AA den erzielten Erfolg, der sich z. B. in der Anzahl anschließender Arbeitsuchend- oder Arbeitslosmeldungen ausdrücken kann, nur teilweise nach.

Nach Auffassung der Internen Revision sollten die AA bei der Netzwerk- und Akquisearbeit ein größeres Augenmerk auf einen erfolgsorientierten Ressourceneinsatz richten. Dabei kann und soll es nicht darum gehen, in jedem Fall eine quantitative Erfolgsmessung anzustreben. Bei der Planung und Durchführung von Veranstaltungen sollte aber ein stärkerer Fokus auf das qualitativ Erreichbare, beispielsweise konkrete Vorhaben in der Kooperation oder Etappenziele, gelegt werden. Eine strukturierte Bewertung der durchgeführten Aktivitäten könnte eine qualitative Grundlage für weitere Planungen schaffen.

2.2 Kundenbetreuung und Vermittlungsarbeit

Die Zuständigkeit für die Beratung der Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger war in den geprüften AA unterschiedlich geregelt. Überwiegend berieten zunächst die WEB die Kundinnen und Kunden, die sich aus der Stillen Reserve heraus gemeldet hatten. Sobald der tatsächliche Vermittlungsprozess startete⁵, ging die Betreuung in der Regel in die allgemeine Arbeitsvermittlung über. Teilweise gab es dabei weiterhin eine Zusammenarbeit mit der WEB, z. B. in Form der Nebenbetreuung. In nahezu allen geprüften Fällen wurde die Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung auf gleichem Qualifikationsniveau wie vor der Unterbrechung der Erwerbstätigkeit angestrebt.

In den im Rahmen der Revision geprüften Einzelfällen wurde ein hoher Unterstützungsbedarf deutlich. Beispielsweise lag bei knapp 80 % der Berufsrückkehrenden eine Arbeitszeiteinschränkung vor. Der im Erstgespräch angestrebte Zielberuf war in fast 40 % der Fälle nicht oder nur teilweise realisierbar, was die Erarbeitung beruflicher Alternativen erforderlich machte.

Aufgaben von BCA und WEB

Jahresarbeitspläne für Netzwerkarbeit

Akquise nur teilweise nachgehalten

Erfolgsorientierung in der Aktivitätenplanung notwendig

Hoher Unterstützungsbedarf

³ § 385 Abs. 2 Satz 3 SGB III.

⁴ Männer und Frauen, die sich noch nicht aktiv für den Wiedereinstieg in den Beruf entschieden haben.

⁵ Nach Arbeitsuchend- oder Arbeitslosmeldung.

Die Feststellungen zur Betreuung der Berufsrückkehrenden unterschieden sich in den geprüften Fällen qualitativ kaum von anderen aktuellen Revisionsergebnissen, die die Arbeitsvermittlung betreffen. Der individuelle Unterstützungsbedarf der Berufsrückkehrenden fand teilweise zu wenig Beachtung:

- Der Prozessstart war in 39 % der Fälle (47 von 120) nicht zielführend, da beispielsweise kein individueller Integrationsplan mit den Kundinnen und Kunden erarbeitet wurde oder die Stellengesuche nicht oder nur teilweise aussagekräftig und matchingfähig⁶ waren.
- Erstgespräche wurden in 53 % der Fälle nicht zeitnah⁷ durchgeführt. Die Kontaktdichte im Folgeprozess war in 51 % der relevanten Fälle der individuellen Situation der Berufsrückkehrenden nicht angemessen. Die Bearbeitung der Handlungsbedarfe erfolgte häufig nicht zielgerichtet.
- Die Zahl der Vermittlungsvorschläge⁸ war für die individuellen Bedarfe häufig zu gering, was unter anderem durch eine Erarbeitung alternativer Zielberufe zum Teil vermeidbar gewesen wäre.
- In 37 % der Fälle, in denen der angestrebte Zielberuf nicht oder nicht ohne Weiteres realisierbar war, wurden im Erstgespräch keine Alternativen besprochen oder keine ersten Schritte zum Abbau vorliegender Handlungsbedarfe, beispielsweise eine Qualifizierung oder Anpassung der Arbeitszeit, veranlasst. Auch im Folgeprozess wurden in 54 % der Fälle, in denen dies notwendig gewesen wäre, keine beruflichen Alternativen entwickelt.
- Eine Einschaltung des AG-S war nur in 16 % der relevanten Fälle erkennbar. Die Aktivitäten des AG-S beschränkten sich häufig auf Stellensuchläufe. Ergänzende individuelle Vermittlungsaktivitäten – beispielsweise durch gezielte Arbeitgeberansprache – waren nur selten feststellbar, obwohl sie zielführend gewesen wären.

Integrationsarbeit zu wenig an individuellen Bedarfen orientiert

2.3 Zusammenarbeit im Vermittlungsprozess

Die Zusammenarbeit der BCA mit der allgemeinen Arbeitsvermittlung bezog sich in den geprüften AA vor allem auf übergeordnete Fragestellungen zur Gleichstellung auf dem Arbeitsmarkt, zur Frauenförderung sowie zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Hierzu führten die BCA in den AA insbesondere Gruppeninformationen⁹ durch.

Veranstaltungen der BCA

Der Fokus der WEB lag vor allem in der Akquise und individuellen Beratung potenzieller Berufsrückkehrender. In Orientierungsgesprächen sollen beispielsweise Arbeitsmarktchancen, Teilzeitmodelle und Unterstützungsmöglichkeiten erörtert werden. Damit in den Folgegesprächen hieran angeknüpft werden kann, wäre es aus Sicht der Internen Revision sinnvoll, die wesentlichen Ergebnisse festzuhalten. Dies erfolgt nach Aussage der AA nur, wenn es bereits einen VerBIS-Datensatz gibt. Ansonsten wird in zwei der geprüften AA auf die Dokumentation verzichtet, um die Hemmschwelle, in der Beratung persönliche Daten zu nennen, möglichst niedrig zu halten.

Möglichst an Ergebnisse der WEB anknüpfen

Der Austausch zwischen der BCA bzw. der WEB und der allgemeinen Arbeitsvermittlung (AV) erfolgte überwiegend anlassbezogen. Teilweise nahmen die BCA oder die WEB an Dienstbesprechungen der AV teil. Die AA sahen den Schwerpunkt der Zusammenarbeit in der Informationsfunktion der BCA für die

Spezifische Unterstützungsbedarfe im Fokus behalten

⁶ Für das Matching, den automatischen Abgleich von Bewerberprofil und Stellenangebot in VerBIS (Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem), muss das Stellengesuch entsprechend aufbereitet sein.

⁷ Innerhalb von 14 Kalendertagen nach Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung.

⁸ Anzahl der Vermittlungsvorschläge durch AV und AG-S.

⁹ Zum Beispiel „BIZ & Donna“-Reihe, „Mein Weg zurück in den Beruf“, „Minijob – da geht noch mehr“.

Interne Revision

Arbeitsvermittlung sowie in der Durchführung von Veranstaltungen für die Berufsrückkehrenden. Nach Einschätzung der Internen Revision würde ein regelmäßiger Austausch die Fach- und Führungskräfte der Arbeitsvermittlung für die spezifischen Unterstützungsbedarfe der Berufsrückkehrenden sensibilisieren und eine Diskussion über erfolgversprechende Lösungsansätze ermöglichen.

2.4 Fachaufsicht

Der Vermittlungsprozess insgesamt – und in diesem Zusammenhang auch der Personenkreis der Berufsrückkehrenden – war in allen geprüften AA im Rahmen der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung in die Fachaufsicht einbezogen. Eine speziell auf Berufsrückkehrende bezogene Fachaufsicht wurde in keiner der geprüften AA durchgeführt. Dies ist aus Sicht der Internen Revision auch nicht erforderlich, solange die spezifischen Bedarfe der Berufsrückkehrenden (z. B. Teilzeitbeschäftigung, berufliche Umorientierung) im Blick behalten werden. Die Erkenntnisse der AA aus der allgemeinen Fachaufsicht zum Vermittlungsprozess stimmten in wesentlichen Punkten mit den Feststellungen der Internen Revision überein. Teilweise wurden bereits Maßnahmen zur Verbesserung eingeleitet. Beispielsweise wurden organisatorische Veränderungen vorgenommen, um die Vorlaufzeiten für Erstgespräche zu verkürzen, und es wurden Schulungen und Betriebsbesuche durchgeführt, um die Fachlichkeit der Vermittlungsfachkräfte¹⁰ weiter zu stärken.

**Keine spezifische
Fachaufsicht für
Berufsrückkeh-
rende**

2.5 Statistische Kennzeichnung Berufsrückkehrender

Berufsrückkehrende sind als besondere Personengruppe in VerBIS zu kennzeichnen. Diese Kennzeichnung wird für zentrale statistische Erhebungen und die Eingliederungsbilanz verwendet. Im Ergebnis der Prüfung wurden sowohl fehlende als auch nicht zutreffende Kennzeichnungen festgestellt.¹¹

Die Fehler sind unter anderem darin begründet, dass die AA häufig keinen Mehrwert der Kennung für die tägliche Integrationsarbeit sahen und die Richtigkeit einer gesetzten bzw. fehlenden Kennung nicht immer geprüft wurde. Zum Teil bestanden auch Unsicherheiten im Hinblick auf die korrekte Kennzeichnung. Die Arbeitshilfe „Berufliche/besondere Merkmale“, die zur Identifikation der Berufsrückkehrenden dient, ist aus Sicht der Internen Revision zu komplex. Eine VerBIS-Auswertung, die mögliche Fehlkennzeichnungen transparent machen soll, wurde nur von zwei der geprüften AA genutzt.

**Kennzeichnung
nicht im Fokus**

Die Interne Revision hat dem zuständigen Bereich der Zentrale einen Revisionshinweis zur statistischen Kennzeichnung gegeben. Es wurden bereits Maßnahmen veranlasst, die aus Sicht der Internen Revision sinnvoll sind.

Revisionshinweis

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

¹⁰ Zum Beispiel zu den Themen 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit und Berufskunde.

¹¹ Die Auswertung von zwei unabhängigen Stichproben zeigte: Einerseits war die Kennung in 42 % der gekennzeichneten Datensätze nicht zutreffend. Andererseits fehlte die Kennung in 37 % der Datensätze, die sich tatsächlich auf Berufsrückkehrende bezogen.

Revisionsumfang und -methode

Die Interne Revision SGB III wurde mit der Prüfung des Themas „Berufsrückkehrende“ beauftragt. In die Revision wurden vier AA aus verschiedenen Regionaldirektionsbezirken einbezogen. Je AA wurden 30 Fälle geprüft, die nach folgenden Kriterien ausgewählt wurden:

- Berufsrückkehrende,
- laufende und abgemeldete Fälle,
- mindestens vier Monate arbeitsuchend oder arbeitslos,
- längstens seit 01.01.2017 in der Betreuung.

Um den gesamten Vermittlungsprozess bewerten zu können, erfolgte die Einzelfallprüfung verlaufsbezogen. Hierbei wurden alle Aktivitäten des Beratungs- und Vermittlungsprozesses ab der Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung betrachtet. Einen besonderen Stellenwert hatte dabei die Berücksichtigung der Spezifika des Einzelfalles.

Ausgehend von den Erkenntnissen aus der Einzelfallprüfung wurden Fallbesprechungen mit den arbeitnehmerorientierten Vermittlungsfachkräften anhand konkreter Beispiele durchgeführt. Ergänzend führte die Interne Revision Interviews mit Fach- und Führungskräften der AA.

Neben wesentlichen Unterlagen der geprüften AA (z. B. Geschäftspläne, Regelungen zur Kundenkontaktdichte und zur Fachaufsicht) wurde zur Auswertung übergreifender Themen, wie Akquise und Netzwerkarbeit, ein Fragebogen genutzt.

Nicht im Revisionsumfang enthalten waren

- Beurteilungen der Funktionalitäten in VerBIS sowie
- Überprüfungen zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Aspekte.

Zeitraum der Revision: Juli bis November 2018, August 2019