

Interne Revision

Revision SGB II

Bericht
gemäß § 49 SGB II

Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“
(Gesamtbericht und Review 8)



Bundesagentur für Arbeit

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|---|
| 1. | Auftrag und Ziel der Revision | 1 |
| 2. | Zusammenfassung | 1 |
| 3. | Feststellungen zu den projektbegleitenden Reviews 1 bis 8 | 1 |
| 3.1 | Feststellungen zu „GE-ONLINE“ im Überblick (Review 1 bis 3) | 1 |
| 3.2 | Feststellungen zu „JOBCENTER.DIGITAL II“ im Überblick (Review 4 bis 8) | 2 |
| Anlage 1 | Abkürzungsverzeichnis | |
| Anlage 2 | Feststellungen zu allen Prüffeldern aus Review 8 | |

1. Auftrag und Ziel der Revision

Der Vorstand der BA hat die Interne Revision SGB II über den mit dem BMAS abgestimmten Prüfungsplan für das 2. Halbjahr 2017 erstmalig beauftragt, die Grundrisiken des Projekts „GE-ONLINE“ mit regelmäßigen Projektreviews begleitend zu prüfen. Der Revisionsauftrag wurde in nachfolgende Prüfungspläne übernommen und umfasste auch das Folgeprojekt JOBCENTER.DIGITAL II“ (Konzeptions- und Umsetzungsphase).

Die regelmäßigen Projektreviews sollten Risiken aufzeigen und Transparenz herstellen. Die Ergebnisse der Reviews sollten die Projektleitung in ihrer Aufgabenerledigung unterstützen. Der Vorstand der BA und das BMAS sollten zeitnah, umfassend und regelmäßig informiert werden. Die Interne Revision passte die Prüffelder und Fragestellungen der Reviews deshalb risikoorientiert an den jeweiligen Projektstatus an und aktualisierte sie auf der Basis von Erkenntnissen aus den vorangegangenen Reviews.¹

Nachdem die projektbegleitenden Revisionen zum Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“ mit dem Review 8 insgesamt abgeschlossen werden, wird der Revisionsbericht in Form eines zusammenfassenden Gesamtberichts erstellt, der über die Ergebnisse aus Review 8 hinaus wesentliche Erkenntnisse aus allen vorangegangenen Reviews enthält.

2. Zusammenfassung

Die von der Internen Revision mit regelmäßigen Projektreviews begleitend geprüften Projekte „GE-ONLINE“ sowie „JOBCENTER.DIGITAL II“ (Konzeptions- und Umsetzungsphase) wurden alle planmäßig abgeschlossen. Zu den in einzelnen Prüffeldern festgestellten Handlungsbedarfen wurden seitens der Zentrale/des Projekts geeignete Maßnahmen zur Risikoreduzierung ergriffen und umgesetzt. Handlungsbedarf für die Zentrale besteht aktuell hinsichtlich der zukünftigen Verantwortung für die Aktualisierung der Marketing-Materialien zum Online-Angebot (www.jobcenter.digital) und der Fortführung von Marketing-Maßnahmen.

3. Feststellungen zu den projektbegleitenden Reviews 1 bis 8

3.1 Feststellungen zu „GE-ONLINE“ im Überblick (Review 1 bis 3)

In der nachfolgenden Tabelle wird symbolisch dargestellt, welche Prüffelder Gegenstand der Reviews des Projekts „GE-ONLINE“ (Entwicklung und Pilotierung) waren und in welchen Prüffeldern die Interne Revision Handlungsbedarfe/Projektrisiken² gesehen hatte.

¹ Nicht alle Prüffelder wurden in jedes Review einbezogen.

² ■ = starker Handlungsbedarf/hohes Projektrisiko, ◆ = Handlungsbedarf/mittleres Risiko für das Projekt, ● = kein Handlungsbedarf/niedriges Risiko, leer = nicht geprüft.

| Prüffeld | Review 1 | Review 2 | Review 3 |
|-------------------------------|----------|----------|----------|
| Projektleitung/Projektlenkung | ● | ● | ● |
| Personalmanagement | ● | ● | |
| Kostenmanagement | ◆ | ◆ | ◆ |
| Projektcontrolling | ● | ● | |
| Risikomanagement | ● | ● | ● |
| Qualitätsmanagement | ● | ● | |
| Anforderungsmanagement | ● | ● | ● |
| Einführungsmanagement | ● | ● | ● |

Im Prüffeld „Kostenmanagement“ stellte die Interne Revision fest, dass zu Beginn des Projekts „GE-ONLINE“ Kostentransparenz nicht durchgehend gegeben war, weil die Rechnungen der agilen Umsetzungsträger bei zeitgleichen Arbeiten für mehrere interne Auftraggeber aus prozesstechnischen Gründen nicht passgenau in der Anwendung FINMAN³ verbucht werden konnten. Die Interne Revision hatte zum festgestellten Handlungsbedarf mit den Verantwortlichen Maßnahmen vereinbart, deren vollständige Umsetzung in den nachfolgenden Reviews kontrolliert und bestätigt wurde.

Erledigter Handlungsbedarf im Prüffeld „Kostenmanagement“

Das Projekt „GE-ONLINE“ hat unter „www.jobcenter.digital“ im Mai 2019 ein Basisangebot für die elektronische Kommunikation mit Kundinnen und Kunden des Rechtskreises SGB II zur Verfügung gestellt. Das Projekt wurde planmäßig am 31.03.2020 abgeschlossen.

Projektabschluss planmäßig

3.2 Feststellungen zu „JOBCENTER.DIGITAL II“ im Überblick (Review 4 bis 8)

Mit der Erweiterung des digitalen Basisangebots für die elektronische Kommunikation mit Kundinnen und Kunden des Rechtskreises SGB II sollte ein Beitrag zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben aus dem Onlinezugangsgesetz geleistet werden. In der Konzeptionsphase wurden Entscheidungsgrundlagen zu vorabgestimmten Themenbereichen erarbeitet sowie die organisatorischen und inhaltlichen Vorbereitungen der Umsetzungsphase getroffen. Die Genehmigung der Umsetzungsphase durch das BMAS erfolgte unter Auflagen Ende 2020 und umfasste den Zeitraum vom 01.01.2021 bis 30.09.2023.

Die Entwicklungsphase von „JOBCENTER.DIGITAL II“ wurde planmäßig zum 30.06.2023 beendet. Die Linienübergaben für alle Module wurden abgeschlossen. Alle Leistungsziele wurden erfüllt. Die Zeitplanung wurde eingehalten und

³ Finanzmanagement-System zur elektronischen Unterstützung des Budgetierungsprozesses und der Kosten- und Leistungsrechnung der IT.

Interne Revision

die Verpflichtungen aus dem Onlinezugangsgesetz termingerecht erfüllt. Die Entwicklungskosten in Höhe von 65,9 Mio. Euro lagen um 26,9 Mio. Euro unter den ursprünglichen Schätzungen. Im September 2023 wurde das Projektergebnis durch den Projektleitungsausschuss (PLA) abgenommen und das Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“ planmäßig abgeschlossen. Handlungsbedarf für die Zentrale besteht im Prüffeld „Einführungsmanagement“ (siehe unten).

Die Feststellungen zu allen Prüffeldern, die die Interne Revision im Rahmen des abschließenden Reviews 8 zum Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“ betrachtet hat, sind in **Anlage 2** detailliert dargestellt.

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die Prüffelder der Reviews zum Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“ (Konzeptions- und Umsetzungsphase) sowie zu den von der Internen Revision festgestellten Handlungsbedarfen/Projektrisiken⁴:

| Prüffeld | Rev 4 | Rev 5 | Rev 6 | Rev 7 | Rev 8 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Projektleitung/ Projektleitung | ● | ● | ● | ● | ● |
| Personalmanagement | ● | ● | ● | ● | ● |
| Kostenmanagement | ● | | ● | ● | ● |
| Projektcontrolling | ● | ◆ | ● | ● | ● |
| Risikomanagement | ● | ● | ● | ● | ● |
| Qualitätsmanagement | ● | ● | ● | ● | ● |
| Anforderungsmanagement | ● | ● | ● | ● | ● |
| Barrierefreiheit | | ● | ● | ● | ● |
| Einführungsmanagement | | ● | ● | ● | ◆ |

Im Review 5 zum Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“ hatte sich Handlungsbedarf für die Zentrale der BA ergeben. Im Prüffeld „Projektcontrolling“ hatte die Interne Revision Redundanzen von Controlling-Berichten zu den EPM-Statusberichten und Präsentationen des Projekts für den PLA festgestellt. Dies führte zu einer Empfehlung der Internen Revision an die Zentrale der BA. Die Umsetzung der Maßnahmen, die die Zentrale der BA auf der Grundlage der Empfehlung zugesagt hatte, ist abgeschlossen.

Erledigter Handlungsbedarf im Prüffeld „Projektcontrolling“

Zum Projektende wurden alle produktspezifischen Verantwortlichkeiten an die Linienorganisation übergeben. Für die weitere Aktualisierung der Marketing-Materialien im Intranet hat sich nach Projektende keine Linieneinheit der Zentrale als zuständig erklärt.

Handlungsbedarf im Prüffeld „Einführungsmanagement“

⁴ ■ = starker Handlungsbedarf/hohes Projektrisiko, ◆ = Handlungsbedarf/mittleres Risiko für das Projekt, ● = kein Handlungsbedarf/niedriges Risiko, leer = nicht geprüft.

Interne Revision

Für den nachhaltigen Erfolg des Online-Angebots unter „www.jobcenter.digital“ ist es entscheidend, dass es von den Kundinnen und Kunden der gE akzeptiert und umfassend genutzt wird. Insbesondere geeignete Marketingmaßnahmen können dazu beitragen, den Bekanntheitsgrad und die Nutzungsquote des Online-Angebots zu erhöhen.

Bewertung

Die Zentrale sollte die weitere Verantwortung für die Aktualisierung der Marketing-Materialien im Intranet festlegen und weiterhin Marketing-Maßnahmen zur Steigerung der Nutzungsquote ergreifen.

Empfehlung an die Zentrale

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 |
| CF 14 | Fachbereich Unternehmensentwicklung und Strategisches Controlling in der Zentrale der BA |
| EPM | Software „Enterprise Project Management“ |
| gE | Gemeinsame Einrichtung(en) |
| FINMAN | Finanzmanagement-System zur elektronischen Unterstützung des Budgetierungsprozesses und der Kosten- und Leistungsrechnung der IT |
| IT | Informationstechnik |
| PLA | Projektlenkungsausschuss |
| SGB II | Sozialgesetzbuch - Zweites Buch - Grundsicherung für Arbeitsuchende |
| WiBe | Wirtschaftlichkeitsbetrachtung |
| ZPM | Zentrales Projektmanagement im IT-Systemhaus der BA |

Feststellungen zu allen Prüffeldern der Revision Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“ (Review 8)

| Prüffelder | Feststellungen |
|-------------------------------|--|
| Projektleitung/Projektlenkung | <p data-bbox="663 363 2096 496">● Die Aufgabenwahrnehmung der Projektleitung insbesondere zur Vorbereitung des Projektabschlusses entsprach in den einbezogenen Prüffeldern den Festlegungen. Die Projektleitung wurde durch den Projektlenkungsausschuss entlastet und es erfolgte die Abnahme des Projektergebnisses.</p> <p data-bbox="743 517 1924 544">Auflagen des BMAS hinsichtlich der Priorisierung der vorgesehenen Module berücksichtigt.</p> <p data-bbox="743 553 1637 580">Protokolle der Sitzungen des PLA dem BMAS zur Verfügung gestellt.</p> <p data-bbox="743 590 1525 617">Im Projekthandbuch festgelegte Berichte regelmäßig erstellt.</p> <p data-bbox="743 627 1939 654">Festgelegte projektinterne Besprechungen zur Projektlenkung durchgeführt und protokolliert.</p> <p data-bbox="743 663 1379 691">Alle Projektaktivitäten planmäßig abgeschlossen.</p> <p data-bbox="743 700 1319 727">Projekt planmäßig zum 30.09.2023 beendet.</p> <p data-bbox="743 737 2096 796">Zielerreichung der Teilprojekte während der Entwicklungsphase durch die Projektleitung anhand der Statusberichte regelmäßig überwacht.</p> <p data-bbox="743 805 2096 865">Zielerreichung des Gesamtprojekts im Hinblick auf Fortschritt, Kosten, Termine, Personal und Qualität regelmäßig im PLA berichtet.</p> <p data-bbox="743 874 2096 933">Statusbericht in EPM während der Entwicklungsphase regelmäßig monatlich erstellt und vom ZPM freigegeben. Ausgewiesener Projektstatus nachvollziehbar begründet.</p> <p data-bbox="743 943 1290 970">Lessons Learned Workshop durchgeführt.</p> <p data-bbox="743 979 1727 1007">Stichprobenartig geprüfetes Verfahren zur Projektdokumentation eingehalten.</p> <p data-bbox="743 1016 1592 1043">Projektdokumentation orientierte sich an dem Leitfaden des ZPM.</p> <p data-bbox="743 1053 1939 1080">Abschlussbericht für das Gesamtprojekt sowie Abschlussberichte für die Teilprojekte erstellt.</p> <p data-bbox="743 1090 1312 1117">Sitzungen des PLA regelmäßig protokolliert.</p> <p data-bbox="743 1126 1346 1153">Projektergebnis durch den PLA abgenommen.</p> <p data-bbox="743 1163 1128 1190">Projektorganisation aufgelöst.</p> <p data-bbox="743 1200 1249 1227">Projektleitung durch den PLA entlastet.</p> <p data-bbox="743 1236 1464 1264">Projektabschlussdokumente durch den PLA genehmigt.</p> |

| Prüffelder | Feststellungen |
|------------------|--|
| Kostenmanagement | <p>Produktspezifische und produktübergreifende Verantwortlichkeiten von der Projektleitung auf entsprechende Fachbereiche bzw. Linienorganisation übertragen. Verantwortung für Marketingmaterialien zum Projektende noch ungeklärt (siehe Handlungsfeld „Einführungsmanagement“).</p> <p>● Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (WiBe) für das Projekt „JOBCENTER.DIGITAL II“ wurde entsprechend den Vorgaben zum Projektende aktualisiert. Dabei wurden die Auflagen des BMAS beachtet. Während der Projektlaufzeit bestand durchgehend Kostentransparenz.</p> <p>Aktualisierung der WiBe zum Projektabschluss erfolgt. Vorstimmung mit BMAS zur Abschluss-WiBe im Juli 2023 durchgeführt. Auflagen des BMAS vom Mai 2023 für Abschluss-WiBe erfüllt. Abschluss-WiBe vom PLA genehmigt. Haushaltswirksame Entwicklungskosten von 63,7 Mio. Euro sowie haushaltswirksame Betriebskosten von 56,9 Mio. Euro (davon 4,2 Mio. Euro während Entwicklungsphase) nachvollziehbar. Nicht haushaltswirksame Entwicklungskosten von 2,2 Mio. Euro sowie nicht haushaltswirksame Betriebskosten von 59,7 Mio. Euro nachvollziehbar. Nutzen von 78,6 Mio. Euro (davon 10,9 Mio. Euro haushaltswirksam) erwartet. Kapitalwert mit -103,7 Mio. Euro für den gesamten Betrachtungszeitraum deutlich negativ. Laut WiBe Durchführung der IT-Maßnahme trotz negativem Kapitalwert möglich wegen hoher Werte in der Betrachtung der qualitativ-strategischen Bedeutung und der externen Effekte. Kostentransparenz während Projektdurchführungsphase gegeben.</p> |
| Risikomanagement | <p>● Das Risikomanagement hat Projektrisiken bis zum Ende der Entwicklungsphase laufend identifiziert und bewertet. Festgestellte Risiken wurden zum Projektabschluss geschlossen bzw. in den Linienbetrieb übergeben. Risikominimierende Maßnahmen waren nicht mehr erforderlich. Risiken im gesamten Projektverlauf wurden im Projektabschlussbericht zusammengefasst.</p> <p>Projektrisiken bis Ende der Entwicklungsphase durch externen Risikomanager regelmäßig identifiziert und bewertet. Letzter Risikobericht während der Entwicklungsphase im Mai 2023 erstellt. Verbliebene Risiken zum Ende der Entwicklungsphase geschlossen oder an zuständige Linieneinheit übergeben. In der Abschlussphase keine weiteren Risiken für den Portfoliobericht festgestellt. Keine weiteren risikoreduzierenden Maßnahmen erforderlich.</p> |

| Prüffelder | Feststellungen |
|------------------------|--|
| Qualitätsmanagement | <p>Risiken im gesamten Projektverlauf im Projektabschlussbericht zusammengefasst. Gesamtstatus des Projekts unverändert auf „gelb“. Risikostatus seit Oktober 2022 auf „grün“.</p> <p>● Das Erreichen der Qualitätsziele wurde während der Entwicklungsphase durch dokumentierte Qualitätssicherungsmaßnahmen überwacht.</p> <p>Keine Dokumentationsmängel in stichprobenhaft geprüfter Qualitätssicherung bis zum Ende der Entwicklungsphase. Qualitätsziele des Projekts erreicht.</p> |
| Anforderungsmanagement | <p>● Die definierten Anforderungen für die Umsetzungsphase wurden entsprechend den Projektzielen umgesetzt. Das Verfahren für den Umgang mit Änderungen zum Projektumfang (u. a. zum Bürgergeld) wurde eingehalten. Bei der Entwicklung wurden Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt.</p> <p>Anforderungen der vom BMAS bewilligten Umsetzungsinhalte planmäßig umgesetzt. Änderungen gegenüber Projektscope im Projektverlauf (u. a. zum Bürgergeld) in den Abschlussberichten der Teilprojekte detailliert beschrieben. Beteiligung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der gE sowie von Kundinnen und Kunden während der gesamten Entwicklungsphase erfolgt. Ergebnisse der Maßnahmen zur Kunden- und Mitarbeiterbeteiligung ausgewertet.</p> |
| Einführungsmanagement | <p>◆ Die gE wurden rechtzeitig und inhaltlich ausreichend über das Projekt informiert. Es bestand Transparenz zur zeitlichen und inhaltlichen Abfolge des Einführungsgeschehens. Vorhandene Einführungsmaterialien wurden aktualisiert. Geeignete Marketing-Materialien wurden zur Verfügung gestellt, um die Nutzungsquote von „www.jobcenter.digital“ zu erhöhen. Die weitere Verantwortung für die Aktualisierung der Marketing-Materialien in der Zentrale nach Linienübergabe ist ungeklärt (s. Ziffer 3.2).</p> <p>Festgelegte Kommunikationsstrukturen eingehalten. Rechtzeitige und inhaltlich ausreichende Information der gE über den Stand des Projekts und die Einführung neuer Module. Geeignete Marketing-Materialien zur Verfügung gestellt, um Nutzungsquote von „www.jobcenter.digital“ zu erhöhen. Aktivitäten zur Analyse der aktuellen Online-Nutzung und Möglichkeiten einer Steigerung außerhalb des Projekts angelaufen.</p> |

Prüffelder

Feststellungen

Umfangreiche Arbeitshilfen und Informationsunterlagen im Intranet zur Einführung neuer Module zur Verfügung gestellt. Transparenz zur zeitlichen und inhaltlichen Abfolge gegeben.

Zuständigkeiten in der Linienorganisation der Zentrale für weitere Aktualisierung der produktübergreifenden Marketing-Materialien im Intranet nicht festgelegt.
