

INTERPELLATION VON BETTINA EGLER
BETREFFEND EFFIZIENZ DES REGIONALEN
ARBEITSVERMITTLUNGSZENTRUMS (RAV) ZUG
(VORLAGE NR. 1539.1 - 12382)

ANTWORT DES REGIERUNGSRATES

VOM 10. JULI 2007

Sehr geehrter Herr Präsident

Sehr geehrte Damen und Herren

Am 16. Mai 2007 reichte Bettina Egler eine Interpellation betreffend Effizienz des Regionalen Arbeitsvermittlungszentrums (RAV) Zug ein. Darin wird ausgeführt, das RAV beschäftige heute etwa gleich viele Personen wie bei seinem Start im November 1996. Damals sei jedoch die Arbeitslosenquote höher gewesen als heute. Das RAV vermittele zudem weniger Stellen als früher. Wie die Zahlen belegten, vermittele das RAV nicht sehr effizient und der Verdacht liege nahe, dass die RAV-Beratenden die Arbeitslosen vor allem administrierten, weil sie nicht über ein professionelles Instrumentarium verfügten. Die Folgen müssten die Arbeitslosen mit der drohenden Aussteuerung tragen. Den Beratenden im RAV stünden anscheinend vor allem repressive Mittel zur Verfügung. Die Homepage weise denn auch im Monat April 2007 155 Sanktionen neben 32 vermittelten Stellen aus. Die Bilanz des RAV sei eher mager.

Allgemeine Feststellungen

Der Regierungsrat wehrt sich dagegen, dass das RAV Zug und dessen Mitarbeitende mit wenigen, teilweise aus dem Zusammenhang gerissenen Fragen in ein schlechtes Licht gerückt werden. Dies belastet die teils schwierigen Situationen im Alltag der Personalberatenden zusätzlich, indem unnötig Emotionen geschürt werden. Folgende Ergänzungen sind anzubringen:

- Die Interpellantin macht geltend, das RAV habe bei seinem Start 20 Beratende ausgewiesen. Richtig ist jedoch, dass das RAV 1997 - kurz nach seinem Start - 23 Beratende beschäftigte. Mit einer Ausnahme (80 %) waren alle in einem 100 %-Pensum angestellt (22.8 Personaleinheiten). Heute beschäftigt das RAV 19 Beratende mit 16.5 Personaleinheiten. 1997 betrug die durchschnittliche Anzahl aktiver Dossiers 2'100, heute sind es 1'950. Das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Dossiers und der Anzahl Beratender ist also heute praktisch gleich wie 1997.
- Die von der Interpellantin erwähnte Arbeitslosenquote vom November 1996 (3.9 %) ist zu relativieren: Im Anschluss an die Volkszählung 2000 wurde die Berechnung der Arbeitslosenquote auf eine neue Basis gestellt. Mit einem Schlag sank daraufhin die Arbeitslosenquote des Kantons Zug um 0.7 %, weshalb die Arbeitslosenquote vom November 1996 tatsächlich auf ca. 3.2 % - 3.4 % korrigiert werden müsste.
- Die Zahl der neu ausgesteuerten Personen ist seit 2003 stark rückläufig. Wurden 2003 noch 515 Personen ausgesteuert, waren es 2006 nur noch 346, und die Schätzung der Arbeitslosenkasse geht für 2007 von 270 Personen aus (vgl. Anhang 1).
- Als einer der wenigen Kantone federt Zug die Aussteuerung zusätzlich ab, indem er eine Arbeitslosenhilfe im Anschluss an die bundesrechtliche Aussteuerung anbietet (90 Taggelder). 2004 nahmen 381 Personen diese Hilfe in Anspruch, 2006 waren es immerhin noch 308. Die kantonale Arbeitslosenhilfe beläuft sich auf folgende Beträge:
 - 1997: Fr. 507'266
 - 1998: Fr. 1'286'126
 - 1999: Fr. 1'226'504
 - 2000: Fr. 402'399
 - 2001: Fr. 284'749
 - 2002: Fr. 466'568
 - 2003: Fr. 1'643'550
 - 2004: Fr. 2'589'095
 - 2005: Fr. 2'415'731
 - 2006: Fr. 1'919'637

Die Betroffenen werden während des Bezugs der Arbeitslosenhilfe weiterhin vom RAV betreut. Sie haben andererseits aber weiterhin die gleichen Pflichten zu

erfüllen, um diese Arbeitslosenhilfe erhalten zu können, wie vor der bundesrechtlichen Aussteuerung.

- Die Vermittlungsquote des VAM ist in den letzten Jahren beachtlich. Dies belegen die nachfolgenden Zahlen:

Jahr	Vermittelte Stellen ¹	Akquirierte Stellen ²	Anzahl Zuweisungen ³	Sanktionen
1997	517	1'451	keine Angabe	823
1998	625	1'711	3'674	727
1999	714	1'763	5'295	499
2000	433	1'055	3'539	339
2001	261	613	1'866	338
2002	211	442	1'915	954
2003	299	786	2'926	2'065
2004	505	1'002	2'224	2'013
2005	765	849	2'368	1'921
2006	836	1'022	2'142	2'088
2007 ⁴	344	974	1'026	883

¹ Anzahl Vertragsabschlüsse von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern mit vom RAV betreuten Stellenlosen

² Vom RAV ins Computersystem des seco aufgenommene Stellen

³ Aufforderung an Stellenlose, sich für eine für sie geeignete Stelle zu bewerben

⁴ Stand 30. Juni 2007

Es zeigt sich, dass sich das Verhältnis der Anzahl Zuweisungen zur Anzahl tatsächlich vermittelter Stellen seit 2003 verbessert. Es betrug 1998 pro Stelle 5.8 Zuweisungen, 1999 7.4 Zuweisungen, 2000 8.2 Zuweisungen, 2001 7.1 Zuweisungen, 2002 9.1 Zuweisungen, 2003 9.8 Zuweisungen, 2004 4.4 Zuweisungen, 2005 3.1 Zuweisungen, 2006 2.6 Zuweisungen. Damit zeigt sich die gute Effizienz des RAV Zug, das in den letzten Jahren dank gezielter Zuweisungen eine immer höhere Zahl von Vermittlungen erreichen konnte. Dies ist auch begünstigt durch die gute Konjunktur und Wirtschaftslage.

- Die steigende Zahl von Sanktionen zwischen 2002 und 2003 (siehe oben stehende Tabelle) resultiert daraus, dass ab Mitte 2002 die Sanktionen wegen

ungenügender Stellensuche während der Kündigungsfrist, die vorher von der Arbeitslosenkasse erlassen wurden, in die Statistik des RAV integriert wurden. Diese Art von Sanktionen macht rund 80 % aller Sanktionen aus. Generell ist die Zahl der Sanktionen seit vier Jahren faktisch stabil.

Gemäss Gesetzgeber haben diese Sanktionen keinen strafenden (pönalen) Charakter, sondern sind Ausdruck und Mittel der Schadensminderung. Diese ist ein elementares Mittel der Sozialversicherung und wird von der Aufsichtsbehörde *seco* via Revision vieler einzelner Dossier vor Ort streng kontrolliert. Sollten Fälle auftauchen, die nach Gerichtspraxis nicht genügend sanktioniert werden, wird der Kanton im Sinn der Trägerhaftung zahlungspflichtig gegenüber dem eidg. Ausgleichsfonds. Im Gegensatz zu einigen anderen Kantonen wurde der Kanton Zug noch nie mit einer Trägerhaftung belangt.

- Aus den vorangehenden Ausführungen betreffend Sanktionen wird auch offensichtlich, dass das Arbeitslosenversicherungsgesetz primär auf die Selbstverantwortung der Betroffenen abstellt und diese in qualitativer und quantitativer Hinsicht einfordert, ansonsten eben die Leistungen gekürzt werden. Die Aussage der Interpellantin, dass die Arbeitslosen die Folgen einer nicht sehr effizienten und auf die Administrierung ausgerichteten Tätigkeit der Personalberatenden zu tragen hätten, lässt diese gesetzlich verankerte Selbstverantwortung ausser Acht. Ebenso verkennt sie damit die nicht nur in den Gesetzen und Verordnungen, sondern auch in Kreisschreiben präzisierten Vorgaben des Bundes, welche die Personalberatenden umzusetzen haben.
- Die Zahl der neu arbeitslos gewordenen Personen pro Jahr ist seit 2003 (4'089) nicht sehr stark gesunken und beträgt 2006 erstmals wieder unter 4'000, nämlich 3'670. Aus den Neuanmeldungen entsteht der grösste Teil des Arbeitsaufwands für das RAV Zug (Aufnahme von Daten, Grundinformation, Erstgespräch, usw.). Deshalb konnte die Zahl der Beraterinnen und Berater sowie der Beschäftigten in der Administration nicht stark gesenkt werden. Diese trotz der sehr guten Konjunktur hohe Zahl der neu arbeitslos werdenden Personen zeigt die zunehmende Beschleunigung im Arbeitsmarkt. Zudem ist die Quote der Langzeitarbeitslosen (länger als ein Jahr arbeitslos, Stichtag 1 Jahr Arbeitslosigkeit) in den letzten 18 Monaten von rund 24 % auf 16 % gesunken.
- Per Ende Juni 2007 sind bereits 344 Stellen vermittelt worden, und das Verhältnis zwischen Stellenvermittlungen und Anzahl Zuweisungen beträgt aktuell 3.0.

Zudem wurden bereits 974 Stellen akquiriert, und es mussten 883 Sanktionen ausgesprochen werden. Die von der Interpellantin aufgeführten 32 Vermittlungen im April sind insofern irreführend, als die überarbeitete Zahl über das Monatsende hinaus deutlich höher ist, nämlich 66. Dies wird beim RAV regelmässig nachträglich erhoben, da jeden Monat Stellenantritte erst nach dem Monatsende dem RAV gemeldet werden.

- Die Interpellantin erwähnt die heutige Arbeitslosenquote von rund 2 % (Ende Mai 2007: 1.9 %, Ende Juni 2007: 1.8 %). Im Durchschnitt der Monate Januar bis Mai 2007 betrug die Arbeitslosenquote im Kanton Zug jedoch nicht 2 %, sondern 2.2 %. Gleichzeitig ist darauf hinzuweisen, dass das RAV Zug nach wie vor rund 2'000 Klientinnen und Klienten hat, die es regelmässig betreuen muss. Pro Beraterin und Berater sind zur Zeit 115 Personen zu betreuen. Die Zahl war schon bedeutend höher und ist erst in den letzten Monaten gesunken. Das RAV geht bei seinen Berechnungen im Durchschnitt von 125 zu betreuenden Personen aus.

Beantwortung der Fragen

Frage 1

Über welche Ausbildungen und Qualifikationen müssen Beratende im RAV verfügen?

Gemäss Art. 119b der Verordnung zum eidg. Arbeitslosenversicherungsgesetz (AVIV) müssen die Beraterinnen und Berater von RAVs einen eidgenössischen Fachausweis in Personalberatung oder eine andere vom Verband Schweizerischer Arbeitsämter (VSAA) anerkannte Ausbildung oder Berufserfahrung vorweisen können. Den Kantonen wurde insofern eine Übergangsfrist gewährt, als per Ende 2007 80 % ihrer Personalberatenden entweder über den eidgenössischen Fachausweis oder über eine Gleichwertigkeitsbescheinigung des VSAA verfügen müssen. Der Bund prüft diese Voraussetzungen und führt ein monatliches Monitoring. Im Sommer 2007 werden von den 19 Beratenden des RAV Zug sechs den entsprechenden Fachausweis haben. Bei weiteren sieben hat der VSAA bereits die Gleichwertigkeit der Ausbildung bestätigt, bei fünf Beratenden ist der Antrag auf Gleichwertigkeit gestellt, und lediglich eine ältere Person verfügt nicht über die vorgeschriebene Qualifikation. Damit sind die Beraterinnen und Berater beim RAV Zug gut für ihre Aufgabe qualifiziert. Wir weisen zudem darauf hin, dass das Gros der Beraterinnen und

Berater im Gegensatz zu anderen Kantonen seit mehreren Jahren beim RAV Zug tätig ist und entsprechend über eine grosse Erfahrung verfügt.

Frage 2

Wie haben sich die Kosten für die vom RAV bewilligten Weiterbildungen für Arbeitssuchende in den letzten 10 Jahren entwickelt?

Die vom RAV Zug gesprochenen arbeitsmarktlichen Massnahmen (Kurse und Programme) beliefen sich auf insgesamt

Jahr	Total	pro Stellen suchende Person
2000	Fr. 4.3 Mio.	Fr. 3'964
2001	Fr. 3.3 Mio.	Fr. 2'833
2002	Fr. 4.2 Mio.	Fr. 2'178
2003	Fr. 5.0 Mio.	Fr. 1'850
2004	Fr. 5.3 Mio.	Fr. 1'916
2005	Fr. 5.9 Mio.	Fr. 2'175
2006	Fr. 6.5 Mio.	Fr. 2'740
2007	Fr. 7.1 Mio. (Budget)	Fr. 3'000 (Budget)

Die Kostenentwicklung vor dem Jahr 2000 kann kurzfristig nicht berechnet werden. Auch stellt sich die Frage der Vergleichbarkeit, weil vor 2000 in den Beschäftigungsmassnahmen Löhne (anstelle von Taggeldern) ausbezahlt worden sind. Im Gegensatz zu den Taggeldern wären die Löhne Kostenbestandteil von arbeitsmarktlichen Massnahmen.

Frage 3

Steht dem RAV eine bestimmte Summe pro arbeitslose Person für die Weiterbildung zur Verfügung? Wenn ja, wie werden diese Beiträge eingesetzt?

Der Bund stellt den Kantonen seit 2006 auf der Basis eines Plafondbudgets eine Summe zur Verfügung. Pro Stellen suchende Person und Jahr stehen max. Fr. 3'500.- zur Verfügung. Der effektiv aufgewendete Gesamtbetrag ist in der Antwort zur Frage 2 zu finden. Die Berechnung dieses Plafonds ist aber momentan auch Teil des zu evaluierenden Massnahmenpakets zur langfristigen Sicherung des eidg. Ausgleichsfonds. Der Kanton Zug schöpft diesen Plafond relativ gut aus und wäre bei

einem allfälligen Leistungsabbau des Bundes zu einer restriktiveren Praxis der Kursbewilligungen gezwungen. Es gilt aber darauf hinzuweisen, dass die Einzelne/der Einzelne nicht einfach Anspruch auf den Betrag von Fr. 3'500.- hat, sondern es handelt sich nur um einen rechnerischen Durchschnittswert zur Berechnung des Platfonds.

Frage 4

Mit welchen Partnern (ausser dem eigenen Stellennetz des VAM) gibt es Zusammenarbeitsvereinbarungen im Bereich der Weiterbildung?

Der VAM hat mit folgenden Firmen Verträge für die Durchführung von VAM-eigenen Projekten abgeschlossen:

- Einzelfirma Bernhard Bächinger (Projekt Einstieg in die Berufswelt);
- Einzelfirma Stefan Andenmatten (Projekt VAM Plus);
- Verein Pro Arbeit (Projekt Reintegration junge Erwachsene);
- Stadt Zug/Integrationsschule (Projekt Integration junge Erwachsene);
- Einzelfirma Kurt Hugelshofer (Projekt Wege zur Selbstständigkeit);
- Gemeinnützige Gesellschaft des Kantons Zug (Projekt Veloverleih Zug und Cham);
- Schweizerisches Arbeiterhilfswerk SAH (interne Weiterbildung im Rahmen der internen und externen Stellennetze des VAM).

Im Handbuch für Personalberatende sind darüber hinaus rund 250 vom Kanton akkreditierte Weiterbildungsanbieterinnen und -anbieter aufgelistet. Wir machen darauf aufmerksam, dass für langzeitarbeitslose Personen der VAM nicht nur über eine eigene Wiedereingliederungsstrategie verfügt, die zwingend nach neun Monaten Beratung einen Beraterwechsel vorsieht, sondern über verschiedene Angebote. Zu nennen ist z.B. jenes der Erni Associates, das sich ausschliesslich an langzeitarbeitslose Personen wendet. Zudem wird die Reintegration von langzeitarbeitslosen Personen auch über die VAM-eigenen Stellennetze versucht. Im letzten Jahr war deren Tätigkeit sehr erfolgreich, und die Vermittlungsquote betrug rund 40 %. Sie ist allerdings von der Konjunktur abhängig und lag in konjunkturschwachen Jahren auch schon deutlich tiefer, aber nie unter 10 %.

Frage 5

Wie sieht das Qualitätsmanagement des VAM resp. des RAV aus?

Der VAM operiert mit verschiedensten Qualitätsmanagement-Tools. Zu erwähnen gilt es unter anderem Folgendes:

Das seco misst seit fünf Jahren anhand von vier Wirkungsindikatoren die Leistung jedes/jeder einzelnen Personalberatenden und aller RAV. Die Wirkungsindikatoren sind (1) die durchschnittliche Dauer der Arbeitslosigkeit bei der Abmeldung, (2) die Zugangsquote zur Langzeitarbeitslosigkeit, (3) die Zugangsquote zur Aussteuerung und (4) die Quote der Wiederanmeldungen innerhalb der nächsten vier Monate. Um diese Zahlen vergleichbar zu machen, werden diese vier Indikatoren anhand von fünf exogenen Faktoren korrigiert. Dieses ökonometrische Modell gibt die Möglichkeit, zwischen einzelnen Personen und Institutionen der öffentlichen Hand sowie zwischen Kantonen Wirkungsvergleiche anzustellen. Dieser nach wie vor pioniermässige Benchmark, um den uns auch die EU-Länder und andere Verwaltungseinheiten der Schweiz beneiden, ist aber auch mit einer gewissen Vorsicht zu interpretieren. Jedenfalls bewegt sich das RAV Zug seit Beginn der Messung im guten Mittelfeld, berücksichtigt man insbesondere auch die Unschärfe des Modells.

Anhand dieser Datenbank werden monatlich Leistungsrapporte erstellt und als Führungsinstrument für das ganze RAV, aber auch für die Beurteilung jedes/jeder Einzelnen eingesetzt. 2006 musste das RAV Zug, nicht zuletzt gestützt auf diese Leistungsmessung, Kündigungen aussprechen. Die Leistungsrapports stehen zudem dem seco für die Oberaufsicht, dem Amt Wirtschaft und Arbeit für die strategische Leitung und dem RAV für die konkrete Führungsarbeit zur Verfügung. Das seco erstellt jährlich einen ausführlichen Lagebericht, in welchem die Kantone anhand der genannten Wirkungsindikatoren und vieler anderer Impact- und Inputindikatoren verglichen werden. Das seco pflückt sich dann denjenigen Kanton heraus, der die tiefste Performance und/oder die grösste Verschlechterung ausweist. Der Kanton Zug stand bisher nie zur Diskussion.

Das RAV verfügt über folgende weitere Instrumente zur Qualitätssicherung:

- Benchmark der Zentralschweizer Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (monatliche Statistik).
- Interne Dossierkontrolle durch die Geschäftsleitung, welche monatlich erfolgt.
- Externe Dossierkontrolle des seco (alle 2-3 Jahre; siehe Anmerkungen oben betreffend Trägerhaftung).

- Interne Coachings durch die Geschäftsleitung und kollegiale Beratung mit Einzelfallbesprechung.
- Interne Coachings durch Juristinnen/Juristen, die vom Amt für Wirtschaft und Arbeit zur Verfügung gestellt werden, und die bei schweren Pflichtverletzungen das Dossier selber beurteilen.
- Regelmässige individuelle und kollektive Weiterbildung inkl. Supervision.
- Gemäss RRB vom 5. September 2000 sind seit dem 1. Januar 2002 für individuelle Kurse im Rahmen der arbeitsmarktlichen Massnahmen bevorzugt eduQua-zertifizierte Anbieterinnen und Anbieter zu berücksichtigen. Alle Anbieterinnen und Anbieter von Standardangeboten, die zur Zeit für das RAV Dienstleistungen erbringen, haben den Nachweis ihrer Zertifizierung erbracht. Zudem werden die Kurse flächendeckend mittels Fragebogen, welche die Arbeitslosen auszufüllen haben, bewertet.
- In der Vergangenheit wurden in unregelmässigen Abständen sowohl bei den Arbeitslosen als auch bei den Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern Umfragen durchgeführt (siehe auch Frage 6).

Frage 6

Ist der VAM bereit, eine (von einem externen Institut geleitete und anonymisierte) Kundenbefragung durchzuführen?

Der VAM verschliesst sich einer solchen externen Kundenbefragung nicht, wird diese aber nicht selber durchführen. Dies aus folgendem Gründen:

- Seit Juni 2006 werden alle abgemeldeten Klientinnen und Klienten mit einem Fragebogen bedient und können anonym ihre Einschätzung der Beratung beim RAV abgeben. Diese Zahlen werden vom VAM vier Mal pro Jahr der kantonalen Aufsichtsbehörde zugestellt. Im 1. Quartal 2007 wurden von 453 versandten Fragebogen 328 retourniert. Dabei erachteten 154 Klientinnen und Klienten die Beratung und Betreuung als gut bis sehr gut und 147 als gut. 232 der 328 würden jederzeit das RAV weiterempfehlen.
- Zudem hat das Institut Link im Dezember 2003/Januar 2004 im Auftrag des seco bereits eine Befragung bei Unternehmen gemacht, welche für die Zentralschweizer RAVs eine hohe Zufriedenheit ergab. Die Zufriedenheit war in einer Zehner-Skala 41 % zwischen 8 und 10 Punkten und nur bei 21 % zwischen 1 und 4 Punkten. Die Beziehung zu den jeweiligen Personalberatenden war für 38 % der Befragten sehr gut und für 47 % ziemlich gut.
- Im Jahr 2002 hat der VAM bereits einmal eine interne Umfrage durchgeführt. Damals wurden durch das Amt für Wirtschaft und Arbeit 500 Fragebogen

verschickt. Bei einer Rücklaufquote von über 56 % stufen die Antwortenden die Zufriedenheit mit dem RAV mit 8.25 Punkten bei einer Zehner-Skala ein. Bester Wert war die Freundlichkeit bei der Auskunftserteilung.

Das seco führt 2009 - die Vorbereitungen laufen noch in diesem Herbst an - eine nationale Befragung der Arbeitgebenden über Zufriedenheit und Qualität der RAV durch. Diese wird so angelegt sein, dass pro Kanton eine aussagekräftige Auswertung möglich sein wird. Bereits 2006 führte das seco eine solche Befragung durch. Die Stichprobe war aber nicht so engmaschig, dass eine Aussage pro RAV möglich war. Dennoch waren die Overall-Aussagen recht positiv, bedürfen aber einer genaueren Interpretation.

Das Amt für Wirtschaft und Arbeit stützt sich auf die seco-Umfrage und sieht deshalb keinen Anlass, eine separate, kantonale Umfrage bei den Unternehmen durchzuführen. Zudem sind solche Fragebögen immer auch eine administrative Belastung, was nicht im Sinn eines schlanken Vollzugs und der KMU-Entlastung ist. Der Regierungsrat erachtet diese Erhebungen als ausreichend und sieht keine Veranlassung, weitere Erhebungen durchzuführen.

Abschliessende Bemerkungen

Wir weisen darauf hin, dass sich im Bereich der Betreuung von stellenlosen Personen zur Zeit das Phänomen abzeichnet, dass viele Arbeitslose und Stellen Suchende stark verunsichert sind, da sie trotz einer guten Konjunktur- und Wirtschaftslage keine Stelle finden. Dies fördert bei einigen starke, negative Reaktionen aus einer persönlichen Hoffungslosigkeit heraus. Deshalb häufen sich auch Drohungen und negative Reaktionen, und die Betreuung der stellenlosen Personen ist im Jahr 2007 deutlich schwieriger geworden als in den Jahren zuvor. Diese gesamtwirtschaftlichen bzw. gesamtgesellschaftlichen Phänomene liegen ausserhalb des Einflussbereiches des RAV.

Antrag:

Kenntnisnahme.

Zug, 10. Juli 2007

Mit vorzüglicher Hochachtung

REGIERUNGSRAT DES KANTONS ZUG

Der Landammann: Joachim Eder

Der Landschreiber: Tino Jorio

Anhang 1: Ausgesteuerte im Kanton Zug