

Sitzung vom 9. September 2020

**856. Anfrage (Verbesserungen bei der Bearbeitung von Kurzarbeit-Anträgen nach der Covid-19-Phase in Verwaltung und bei den Unternehmen)**

Die Kantonsrätinnen Karin Joss, Dällikon, und Stefanie Huber, Dübendorf, sowie Kantonsrat Michael Zeugin, Winterthur, haben am 18. Mai 2020 folgende Anfrage eingereicht:

Die Lockdown-Phase der Covid-19-Pandemie stellte viele Unternehmen neben wirtschaftliche auch vor administrative Herausforderungen im Zusammenhang mit Kurzarbeit. Die Berechnung der Löhne und Sozialabgaben und die Abwicklung der Anträge sowie der monatlichen Meldungen benötigten in den einzelnen Unternehmen häufig mehrere Arbeitstage. Die Unterstützungsangebote des SECO und des kantonalen Amtes für Wirtschaft und Arbeit wurden laufend verbessert und die Prozesse und Informationen digital aufbereitet, benutzerfreundlicher und situationsspezifischer ausgestaltet. Aber gerade für Firmen ohne professionelle Personalabteilung war die Arbeit nur schwer zu bewältigen und es werden sich sicher bei den Abrechnungen an vielen Orten ungewollt Fehler eingeschlichen haben.

Durch die Vielzahl von Spezialfällen war die Hotline mehrmals überlastet. Für die Zukunft sollte geprüft werden, wie mit digitalen Instrumenten ähnliche Fragen aufbereitet werden können, um alle Akteure zu entlasten. Beispiele sind Webinare, um Akteure mit ähnlichen Fragen gleichzeitig weiterzubilden und ähnliche Fragen zusammenfassen zu können, Erklär-Videos für häufig auftretende Fragen, FAQ-Webseiten und Newsletters basierend auf regelmässig aktualisierten Datenbanken.

Der Regierungsrat wird gebeten, in diesem Zusammenhang folgende Fragen zu beantworten:

1. Wie ist die Administration der Kurzarbeit im Rahmen von Covid-19 aus Sicht des Regierungsrats für die Verwaltung und auch für die Unternehmen abgelaufen?
2. Welche Erfahrungen nehmen Regierungsrat und Verwaltung aus der Lockdown-Phase bezüglich Administration von Kurzarbeit mit?
3. Die Lernkurve aller Beteiligten und der Rhythmus von Verbesserungen waren sehr hoch. Wie stellt der Regierungsrat sicher, dass die Erkenntnisse aus dieser Zeit aufgearbeitet und in künftige Prozesse integriert werden?

4. Wie stellt sich der Regierungsrat dazu, für die Administration der Kurzarbeit digitale Instrumente aufzubereiten, um v. a. für künftige Fälle von Kurzarbeit für viele Unternehmen gleichzeitig gerüstet zu sein (Bsp. s. Begründung)?
5. Wie ist diese Art von Instrumentarium in der Strategie digitale Verwaltung abgebildet resp. in welchem Zeitraum sieht das Impulsprogramm die Umsetzung solcher Instrumente vor?
6. Gibt es aus anderen Direktionen oder Abteilungen Erfahrungen mit solchen Instrumenten, die hier einfließen könnten?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Karin Joss, Dällikon, Stefanie Huber, Dübendorf, und Michael Zeugin, Winterthur, wird wie folgt beantwortet:

Mit der Kurzarbeitsentschädigung (KAE) deckt die Arbeitslosenversicherung (ALV) den von Kurzarbeit betroffenen Arbeitgebenden über einen gewissen Zeitraum einen Teil der Lohnkosten. Damit soll verhindert werden, dass infolge kurzfristiger und unvermeidbarer Arbeitsausfälle sowie Liquiditätsengpässen Kündigungen ausgesprochen werden. In den vergangenen Jahren wurden im Kanton Zürich beim Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA) pro Monat durchschnittlich 10 bis 15 Voranmeldungen für Kurzarbeit eingereicht. Zur Sicherstellung einer gesetzesmässigen Verwendung der Kurzarbeitsentschädigung werden die Kurzarbeitsgesuche für jede einzelne betroffene Mitarbeiterin und jeden einzelnen betroffenen Mitarbeiter geprüft. Die Bearbeitung der Voranmeldung und der Abrechnungsgesuche erfolgt über das vom Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) bereitgestellte Informationssystem für die Auszahlung von Leistungen der Arbeitslosenversicherung (ASAL). Wie die ALV wird auch die KAE durch den Bund finanziert.

Zu Fragen 1 und 2:

Der Kanton Zürich wurde von den rund 34 000 Voranmeldungen infolge des Coronavirus und den entsprechenden Anträgen für Kurzarbeit regelrecht überflutet. Zur Bewältigung der ausserordentlich hohen Anzahl an Voranmeldungen und Abrechnungsanträgen zur Kurzarbeit war eine Kombination von verschiedenen Massnahmen notwendig. Insbesondere war das AWA auf zusätzliche personelle Mittel angewiesen. Es mobilisierte sämtliche verfügbaren Personen aus der eigenen Organisation und erhielt aus anderen Ämtern der kantonalen Verwaltung personelle Unterstützung, so u. a. aus dem Strassenverkehrsamt, dem Staatsarchiv, dem Migrationsamt, der Fachstelle für Schulbeurteilung, dem Mittelschul- und

Berufsbildungsamt sowie der Fachstelle Gleichstellung. Zudem stellte auch die Eidgenössische Steuerverwaltung Mitarbeitende zur Bearbeitung von Anträgen auf KAE zur Verfügung. Zeitweise standen in den Abteilungen Arbeitslosenversicherung und Arbeitslosenkasse (ALK) zusätzlich bis zu 150 Personen im Einsatz. Diese Massnahme war mit einem hohen Schulungs- und Betreuungsaufwand verbunden. Zu diesem Zweck wurde auf der Lernplattform des Kantons Zürich eine Online-Schulung (WBT – Web-Based Training) aufgeschaltet. Von erheblicher Bedeutung war zudem der Beschluss des Bundesrates, den Vollzug mit Einführung eines vereinfachten bzw. summarischen Verfahrens weitgehend zu vereinfachen. Es umfasst den Verzicht auf eine vertiefte Prüfung der Voranmeldungen und Erleichterungen bei der Abrechnung. So mussten Unternehmen ihre KAE-Anträge nicht mehr pro einzelne Mitarbeiterin und einzelnen Mitarbeiter aufgeschlüsselt einreichen und die ALK konnte entsprechend auf eine Einzelfallprüfung verzichten. Das vereinfachte bzw. summarische Verfahren ermöglichte, die Effizienz der Prozesse mithilfe der Digitalisierung und Automatisierung zu erhöhen. Dazu erarbeiteten das AWA und das Amt für Informatik zur Erfassung der Anträge zur Abrechnung von KAE ein intelligentes E-Formular und entwickelten einen Software-Roboter «ALKBot», der die verschiedenen Verarbeitungsschritte bis hin zur Auszahlung der KAE automatisierte. Dazu war erforderlich, dass der Bund den IT-Zugang zu den entsprechenden Bundesapplikationen zur Verfügung stellte. Damit konnte die Bearbeitungszeit pro Voranmeldung und Auszahlungsgesuch auf einen Bruchteil verkürzt werden. Mit diesen Massnahmen und dank des unermüdlichen Einsatzes der Mitarbeitenden gelang es, den Unternehmen die KAE im Frühjahr 2020 unbürokratisch und zeitnah zukommen zu lassen.

Ein Grossteil der Unternehmen hat die Anträge auf KAE im März für sechs Monate gestellt. Ein massgeblicher Anteil der Unternehmen, die im Frühjahr Kurzarbeit geltend gemacht haben, werden auch im September auf Kurzarbeit angewiesen sein. Ursprünglich wäre vom Bund geplant gewesen, am 1. September 2020 wieder zum ordentlichen Verfahren zurückzukehren, womit das vereinfachte bzw. summarische Verfahren bei Voranmeldungen und Abrechnungen weggefallen wäre. Mit diesem Schritt wären Standardisierungen und eine automatisierte Bearbeitung praktisch nicht mehr möglich gewesen. Damit hätte sich die Bearbeitungszeit pro Voranmeldung und Auszahlungsgesuch massiv erhöht. Die Volkswirtschaftsdirektion wurde daher beim Bund und bei der Konferenz Kantonalen Volkswirtschaftsdirektorinnen und Volkswirtschaftsdirektoren mit der Forderung vorstellig, das vereinfachte bzw. summarische Verfahren über den 1. September 2020 hinaus beizubehalten. Der Bun-

desrat kam dieser Forderung Mitte August nach und verlängerte das vereinfachte bzw. summarische Verfahren bei Voranmeldungen und Abrechnungen bis Ende Dezember 2020. Dies bringt nicht nur für die Verwaltung eine grosse Entlastung mit sich, sondern vor allem auch für die Unternehmen, die weiterhin auf eine möglichst verzugslose Auszahlung der KAE angewiesen sind. Um die absehbare Belastungsspitze bewältigen zu können, erhöht das AWA vorübergehend den Personalbestand und stellt den Unternehmen die im Frühjahr 2020 entwickelten Unterstützungsinstrumente wie Hotlines und Webinhalte weiterhin zur Verfügung. Wie weit sich Verzögerungen bei der Bearbeitungen von Voranmeldungen und Abrechnungen vermeiden lassen, hängt nun vor allem auch davon ab, welche Anpassungen der Bund im vereinfachten bzw. summarischen Verfahren vornimmt und wie frühzeitig er die erforderlichen webbasierten Formulare zur Verfügung stellt.

Zu Frage 3:

Die Dispositive für die Bereitstellung von Infrastruktur, Verschiebung von Personal sowie Schulung mit den entsprechenden Erfahrungen werden in das Kapitel «Pandemie» des Business Continuityplans des AWA eingearbeitet und fliessen bereits in die Ausbildung und Arbeitsabläufe der Mitarbeitenden ein. Weiter ist das AWA in einer Taskforce des SECO vertreten, die sich mit den erforderlichen rechtlichen Rahmenbedingungen bei der Bearbeitung einer hohen Anzahl von Anträgen und dem Übergang zur «Normalität» befasst.

Zu Fragen 4 und 5:

Sowohl das AWA als auch das SECO haben zur Unterstützung der Unternehmen eine Hotline für Betriebe und Arbeitnehmende eingerichtet. Eine zeitweise Überlastung dieser Hotlines bei der immensen Anzahl von Anfragen konnte in dieser Ausnahmesituation nicht vermieden werden. Die Unterstützungsangebote für die Unternehmen wurden laufend ausgebaut und optimiert. Die in der Anfrage vorgeschlagenen digitalen Instrumente zur Unterstützung und Information der Betriebe bei der Abwicklung der KAE wurden von den Taskforce-Teams und Fachgremien innert kürzester Zeit entwickelt und eingesetzt. Das AWA erläuterte auf seiner Webseite ([zh.ch/awa](http://zh.ch/awa)) den vereinfachten Ablauf der Kurzarbeit und stellte sogenannte FAQ (frequently asked questions) zusammen, die anfänglich täglich ergänzt und verbessert wurden. Ebenfalls führte die ALK eigens dafür konzipierte Webinare u. a. für Mitglieder von GastroZürich durch. Auch das SECO verfasste auf der Webseite [arbeit.swiss](http://arbeit.swiss) einfache Erklärungen zum Ausfüllen der notwendigen Formulare und hinterlegte FAQ.

Hinsichtlich Vereinfachungen bei der Abwicklung der KAE ist der Handlungsspielraum des Kantons Zürich für weitere Digitalisierungsschritte eingeschränkt, da die massgeblichen Systeme durch das SECO bereitgestellt werden. Seit 2017 wird an der Entwicklung des Projekts ASALfutur gearbeitet. Damit strebt das SECO gemeinsam mit den Arbeitslosenkassen der Kantone eine Modernisierung und Digitalisierung des heutigen Abrechnungssystems an. Dabei müssen auch die Möglichkeiten zur Erhöhung der Kapazitäten im Falle einer Pandemie berücksichtigt werden. Der Kanton Zürich ist in diesem Projekt vertreten. Das neue Auszahlungssystem ASAL 2.0 soll mittels integrierter, digitalisierter und kontrollierter Prozesse die Verarbeitungsfristen verkürzen, die Fehlerquoten beim Vollzug der Arbeitslosenversicherung verringern, die Konformität des Gesetzesvollzugs verbessern sowie generell effizienter und benutzerfreundlicher werden.

Zu Frage 6:

Für die Bewältigung von Herausforderungen wie dem sehr starken Anstieg der Kurzarbeitsgesuche müssen Lösungsansätze auf den Ebenen Organisation, Personal und Informatik kombiniert werden. Es braucht eine (mindestens temporäre) Vereinfachung bei der Organisation, Flexibilität beim Einsatz des Personals und gezielte Unterstützung durch die Informatik. Direktionsübergreifende Erfahrungen werden im Rahmen der kantonsinternen Koordinationsgremien betreffend Digitalisierung, Personal und Informatik ausgetauscht.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Volkswirtschaftsdirektion.

Vor dem Regierungsrat  
Die Staatsschreiberin:  
**Kathrin Arioli**