Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

KR-Nr. 201/2026

Sitzung vom 9. September 2026

935. Anfrage (IT-Debakel bei der Arbeitslosenversicherung: Auswirkungen auf die Versicherten der Arbeitslosenkasse des Kantons Zürich)

Die Kantonsrätinnen Karin Fehr Thoma, Uster, Edith Häusler, Kilchberg, und Jasmin Pokerschnig, Zürich, haben am 18. Mai 2026 folgende Anfrage eingereicht:

Mit der Inbetriebnahme des neuen IT-Systems ASAL 2.0 per 6. Januar 2026 sind in der gesamten Schweiz erhebliche Verzögerungen bei der Auszahlung der Arbeitslosenentschädigung (ALE) aufgetreten. Nach Schätzungen sind/waren schweizweit bis zu 150 000 Personen betroffen, gemäss Staatssekretariat für Wirtschaft insbesondere neu angemeldete Personen. Die Eidgenössische Finanzkontrolle hat in ihrem Prüfbericht vom August 2025 ausdrücklich vor diesen Schwierigkeiten gewarnt.

Im Kanton Zürich ist die Arbeitslosenkasse des Kantons Zürich (ALK ZH) eine der vier wählbaren Kassen. Sie ist zudem die grösste der 26 öffentlichen kantonalen Arbeitslosenkassen.

Vor diesem Hintergrund bitten wir den Regierungsrat folgende Fragen zu beantworten:

1. Wie viele Versicherte der ALK ZH waren zwischen Januar und April 2026 von Auszahlungsverzögerungen betroffen, aufgeschlüsselt nach Verzögerungsdauer (bis 7 Tage, 8 bis 30 Tage, über 30 Tage)?
2. Wie viele Vorschusszahlungen nach Art. 19 Abs. 4 Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts hat die ALK ZH in diesem Zeitraum gewährt? Wie viele Anträge um Vorschuss wurden gestellt, wie viele bewilligt, wie viele abgewiesen?
3. Wurden alle Versicherten proaktiv über die Möglichkeit eines Vorschusses informiert, falls ja, wie genau? Falls nur ein Teil der Versicherten darüber informiert wurde, welche (Gruppe von) Versicherten waren dies?
4. Wie viele Versicherte haben sich wegen der Auszahlungsverzögerungen, erfolgten Mahnungen, Betreibungen oder Wohnungsverlust an die ALK ZH gewandt? Welche Begleitstrukturen stehen bzw. standen diesen Personen zur Verfügung?
5. Wie viele Personen wurden im erwähnten Zeitraum an die Sozialhilfe verwiesen, weil die Auszahlung der ALE ausblieb? Welche Kosten entstanden den Zürcher Gemeinden dadurch?

6. Welche organisatorischen und personellen Massnahmen hat die ALK ZH ergriffen, um den Zahlungsrückstand abzubauen? Mit welchen Mehrkosten ist zu rechnen?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Karin Fehr Thoma, Uster, Edith Häusler, Kilchberg, und Jasmin Pokerschnig, Zürich, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Bei Versicherten mit laufender Rahmenfrist im Zeitpunkt der Inbetriebnahme des neuen IT-Systems ASAL 2.0 per 6. Januar 2026 kam es im Januar 2026 aufgrund der Systemumstellung zu Verzögerungen bei der Auszahlung der Arbeitslosenentschädigung. Die Auszahlungen erfolgten im Januar mit einer Verzögerung von 8 bis 30 Tagen. Ab Februar 2026 konnten die Auszahlungen für den grössten Teil der laufenden Fälle wieder in weniger als sieben Tagen erfolgen. Derzeit liegt die Auszahlungsfrist bei zwei bis vier Arbeitstagen (Stand Juli 2026). Der Rückstand wird stetig abgebaut, sodass die Auszahlungen in absehbarer Zeit wieder tagesaktuell erfolgen können.

Bei Neuanträgen stehen Verzögerungen in der Auszahlung nur beschränkt im Zusammenhang mit der Systemumstellung. Die Bearbeitungsdauer hängt in diesen Fällen immer von notwendigen Anspruchsabklärungen, Rückfragen oder der Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen ab. Die Dauer bis zur erstmaligen Auszahlung lässt sich deshalb nicht ausschliesslich auf technische oder organisatorische Verzögerungen zurückführen. Die Systemumstellung mit vollständigem Betriebsunterbruch vom 22. Dezember 2025 bis 5. Januar 2026 führte aber zu einer verzögerten Anspruchsprüfung von durchschnittlich 20 Tagen. Die Bearbeitungszeit beträgt derzeit noch vier bis sechs Arbeitstage. Der Rückstand wird stetig abgebaut, sodass anspruchsrelevante Dokumente rasch wieder innerhalb der üblichen Frist von zwei bis drei Arbeitstagen bearbeitet werden können.

Zu Frage 2:

Das Staatssekretariat für Wirtschaft hat sämtliche betroffenen Versicherten sowie weitere Anspruchsgruppen, wie beispielsweise die Sozialdienste, frühzeitig über die Systemumstellung und die damit verbundenen möglichen Verzögerungen bei der Anspruchsbearbeitung und den Auszahlungen informiert und sensibilisiert. Auch die Arbeitslosenkasse des Kantons Zürich hat ihre Kundinnen und Kunden über ver-

schiedene Kanäle, insbesondere am Schalter, per E-Mail sowie bei jeder Neuanmeldung auf die bevorstehende Systemumstellung und die damit verbundenen Herausforderungen hingewiesen.

Für Versicherte, die sich aufgrund einer finanziellen Notlage an die Arbeitslosenkasse des Kantons Zürich wandten, wurde eine Taskforce eingerichtet. Diese bearbeitete die entsprechenden Fälle prioritär, um eine schnellstmögliche Auszahlung der Leistungen sicherzustellen oder, falls erforderlich, provisorische Zahlungen bzw. Vorschüsse zu veranlassen. Vorschusszahlungen im Sinne des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (SR 837.0) und des Bundesgesetzes über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG, SR 830.1) wurden jedoch nur in vereinzelten Fällen gewährt.

Zu Frage 3:

Versicherte mit akuten finanziellen Schwierigkeiten wurden grundsätzlich durch die eingerichtete Taskforce sowie im Rahmen der regulären Kundenkontakte über bestehende Unterstützungsmöglichkeiten informiert. Die Taskforce hatte insbesondere den Auftrag, Härtefälle rasch zu identifizieren, zu priorisieren und individuelle Lösungen zu prüfen. Eine systematische Auswertung darüber, welche spezifischen Gruppen von Versicherten über Vorschussmöglichkeiten informiert wurden, liegt nicht vor. Nach den vorliegenden Erkenntnissen betrafen die entsprechenden Kontakte überwiegend Versicherte mit komplexen Anspruchsabklärungen oder besonderen Bearbeitungssituationen.

Zu Frage 4:

Es wenden sich täglich Versicherte aufgrund ihrer persönlichen und finanziellen Situation an die Arbeitslosenkasse. Die Beantwortung dieser Anfragen gehört zum ordentlichen Geschäft einer Arbeitslosenkasse. Eine Erfassung der Kontakte nach den Kategorien Mahnungen, Betreibungen oder drohender Wohnungsverlust erfolgt nicht. Daher kann keine belastbare Aussage über die Anzahl entsprechender Meldungen gemacht werden.

Zu Frage 5:

Der Arbeitslosenkasse des Kantons Zürich liegen keine Daten darüber vor, wie viele Versicherte aufgrund ausstehender Leistungen an die Sozialhilfe verwiesen wurden. Soweit dem Kantonalen Sozialamt bekannt ist, haben die IT-Probleme bei der Auszahlung der Arbeitslosenentschädigungen bei den Sozialdiensten der Zürcher Gemeinden weder zu nennenswerten Problemen noch zu zusätzlichen Kosten geführt.

Gemeinden erbringen bei einer verzögerten Prüfung von Versicherungsleistungen regelmässig Vorschussleistungen im Sinne von Art. 22 ATSG. Zu diesem Zweck wird mit den betroffenen Personen eine Ab-

tretungserklärung vereinbart, welche die spätere Auszahlung der Arbeitslosenentschädigung an die Gemeinde vorsieht. Dadurch werden die von der Gemeinde bevorschussten Leistungen nachträglich aus der Arbeitslosenentschädigung gedeckt. Den Gemeinden entstehen infolge der verzögerten Prüfung daher grundsätzlich keine zusätzlichen Kosten, sondern lediglich eine vorübergehende Vorfinanzierung bis zur Auszahlung der Versicherungsleistungen.

Zu Frage 6:

Die Arbeitslosenkasse des Kantons Zürich hat bereits vor der Einführung des neuen Systems organisatorische und personelle Vorbereitungen getroffen. Dazu gehörten insbesondere der gezielte Personalaufbau, die Anpassung von Prozessen sowie umfassende Change-Management-Massnahmen. Für das Jahr 2026 hat das Amt für Arbeit den Personalbestand der kantonalen Arbeitslosenkasse um 15 Stellen (rund 12%) erhöht. Mit dieser vorausschauenden Massnahme federt die Arbeitslosenkasse des Kantons Zürichs sowohl die ASAL-Systemumstellung als auch die steigenden Fallzahlen aufgrund der höheren Arbeitslosenzahlen ab.

Die Kosten der Arbeitslosenkasse des Kantons Zürich werden über den Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung finanziert. Die zusätzlichen Kosten im Zusammenhang mit der Systemeinführung und den bundesrechtlich vorgegebenen Massnahmen belasten das kantonale Budget daher nicht.

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

Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:
Kathrin Arioli