

Sitzung vom 16. Juni 2021

**645. Anfrage (Arbeitslosigkeit während der Corona-Pandemie)**

Kantonsrat Manuel Kampus, Schlieren, sowie die Kantonsrätinnen Edith Häusler, Kilchberg, und Wilma Willi, Stadel, haben am 29. März 2021 folgende Anfrage eingereicht:

Die Zahl der Arbeitslosen und Stellensuchenden ist seit Februar 2020 auch im Kanton Zürich stark angestiegen, und zwar von 20 088 bzw. 31 496 auf 30 902 bzw. 46 704 Personen (Medienmitteilung Kanton Zürich/AWA vom 8. März 2021). Die Arbeitslosenquote beträgt damit per Ende Februar 2021 3,6% und die Stellensuchendenquote 5,6%.

Eine derartige Steigerung bringt es mit sich, dass sowohl die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und die Anbieter von Arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM) als auch die Arbeitslosenkassen stark gefordert sind. Die Bereitstellung von zusätzlichem Personal ist nur mit Verzögerung möglich. Aktuell müssen diese Institutionen ihre Dienstleistungen zudem unter Bedingungen der Corona-Pandemie erbringen.

Für das Personal stellt sich in solchen Zeiten häufig die Frage nach der Priorisierung der Dienstleistungen für die zu beratenden und zu vermittelnden Menschen.

Für die Betroffenen können sich aus der entsprechenden Priorisierung gewichtige Nachteile ergeben: Anmeldungen können nicht immer zeitnah erfolgen und Beratungen nicht immer im ordentlichen Rhythmus und/oder nicht immer persönlich durchgeführt werden. Auch können die Zuweisung und Vermittlung von Stellen sowie die Zuweisung in bzw. Inanspruchnahme von Arbeitsmarktlichen Massnahmen nur in ungenügender Masse und/oder verspätet stattfinden. Ebenso kann sich die Auszahlung von Taggeldern verspäten.

Deshalb stellen wir dem Regierungsrat folgende Fragen:

1. Wie viele zusätzliche Stellen wurden zwischen 1. März 2020 und 31. März 2021 bei den RAV, den Arbeitslosenkassen und den kollektiven Kursen und Programmen geschaffen (Angabe in VZE)?
2. Um wie viel hat die durchschnittliche Dossierbelastung pro Beratungsperson bzw. Sachbearbeiterin oder Sachbearbeiter bzw. Coach in den RAV, bei den Arbeitslosenkassen und den kollektiven Kursen und Programmen in der Zeit zwischen anfangs März 2020 und Ende März 2021 im Vergleich zur Vorjahresperiode zugenommen?

3. Wie haben sich die zunehmenden Arbeitslosen- und Stellensuchendenzahlen in den RAV, Arbeitslosenkassen und kollektiven Kursen und Programmen auf deren Dienstleistungen für die betroffenen arbeitslosen und stellensuchenden Menschen ausgewirkt? Wir bitten um qualitative und quantitative Angaben zu folgenden Dienstleistungen für die Zeit von anfangs März 2020 bis Ende März 2021 im Vergleich zur Vorjahresperiode:
  - Beratungen (v. a. Anzahl und Art) (RAV/AMM)
  - Stellenzuweisungen und -vermittlungen (RAV)
  - kollektive Kurse und Programme (v. a. Anmelde-/Aufnahmevergehen/-fristen (AMM)
  - Auszahlungen (v.a. Fristen) (Arbeitslosenkassen)
4. Wie häufig und in welchem Umfang kam es zwischen anfangs März 2020 und Ende März 2021 im Vergleich zur Vorjahresperiode zu Sanktionen? Und für was genau wurden die betroffenen arbeitslosen und stellensuchenden Menschen sanktioniert?
5. Nach welchen Kriterien werden in den RAV, den Arbeitslosenkassen und kollektiven Kursen und Programmen die Dossiers aktuell priorisiert? Spielt bei der Priorisierung die Vermittelbarkeit der arbeitslosen und stellensuchenden Menschen eine Rolle und falls ja, wie genau?
6. Hat der Regierungsrat seit anfangs März 2020 Weisungen zu Handen der RAV, der Arbeitslosenkassen und der kollektiven Kurse und Programme zur Bewältigung der ausserordentlichen Belastungssituation erlassen? Falls ja, um wie viele und welche Art von Weisungen handelt es sich hierbei?
7. Plant der Regierungsrat (weitere) Massnahmen zur Wiederherstellung der bis Ende Februar 2020 bekannten Dienstleistungsqualität und -quantität in den RAV, Arbeitslosenkassen und kollektiven Kursen und Programmen? Falls ja, welche?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Manuel Kampus, Schlieren, Edith Häusler, Kilchberg, und Wilma Willi, Stadel, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

In den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) wurden zwischen 1. März 2020 und 31. März 2021 105 zusätzliche Vollzeitstellen geschaffen. Bei den Kollektiven Arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM; Kurse und Beschäftigungsprogramme) erfolgte im fraglichen Zeitraum keine Aufstockung der personellen Mittel, jedoch wurde die Art der Durchführung (Distanzformate oder Einzel- statt Gruppenkurse) teilweise umgestellt.

Die Arbeitslosenkassen (ALK) waren und sind aufgrund der Coronapandemie bei der Bewältigung der zusätzlichen Fälle stark betroffen. Für die ALK des Kantons Zürich und die Abteilung Arbeitslosenversicherung (kantonale Amtsstelle; KAST) im Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA) wurden zwischen März 2020 und März 2021 insgesamt 122 Mitarbeitende (117,2 Vollzeitäquivalente, VZÄ) eingestellt. Davon entfallen 70 (63,9 VZÄ) Einstellungen auf die Ausrichtung der Kurzarbeitsentschädigungen (KAE) im «Kompetenzzentrum Kurzarbeitsentschädigung» und 23 (22,9 VZÄ) Einstellungen auf die Auszahlung der Arbeitslosenentschädigung.

Sämtliche Stellen im Arbeitslosenversicherungsvollzug werden vom Bund finanziert und sind damit für den Kanton Zürich saldoneutral.

Aussagen zum Beschäftigungsumfang der privaten, von den Gewerkschaften getragenen ALK können keine gemacht werden.

Zu Frage 2:

In den RAV wird eine durchschnittliche Dossierbelastung von rund 80 bis 90 Dossiers pro Personalberaterin bzw. Personalberater (PB) angestrebt, um einen optimalen Vollzug zu gewährleisten (Schwankungen ergeben sich aufgrund der konjunkturellen Rahmenbedingungen und der internen Organisation innerhalb der RAV). Infolge der Coronakrise stieg die Dossierbelastung pro PB ab März 2020 stark an, betrug während des zweiten Quartals 2020 im Durchschnitt gut 120 Dossiers pro PB und pendelte sich dank des Einsatzes von zusätzlichem Personal ab Jahresmitte 2020 bis März 2021 bei ungefähr 110 Dossiers pro PB ein. Im April 2021 lag dieser Wert bei 106 Dossiers. Bei der Auslegung der Kennzahl «Dossiers pro PB» ist zu berücksichtigen, dass aufgrund von Querschnittsfunktionen und zusätzlichen Aufgaben der Mitarbeitenden (z. B. Führung und Arbeitgeberservice) nicht alle PB ausschliesslich Dossiers bewirtschaften.

Bei der ALK ist eine Berechnung der Dossierbelastung pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter nicht möglich, da in Teilschritten nach dem «Arbeitsablauf-Prinzip» gearbeitet wird. Die Geschäfte werden in verschiedenen Schritten bearbeitet. Die Dossiers werden durch vier verschiedene Arbeitsstationen (Vollständigkeitsprüfung, Berechnung des versicherten Verdiensts, Prüfung des Selbstverschuldens und Abrechnen von Leistungen) geführt, die durch weitere Unterprozesse unterstützt werden. Zudem sind die Dossiers von Versicherten überblickshalber alphabetisch auf Dossierverantwortliche aufgeteilt.

Das Angebot der AMM wird nicht über die Dossierbelastung der Mitarbeitenden des AWA gesteuert, sondern nach der Belegung der Plätze, d. h. nach der Auslastung. Die Herausforderung bestand darin, den Stellensuchenden die Kurse – wo möglich – im jeweils geeigneten und zulässigen Format anbieten zu können.

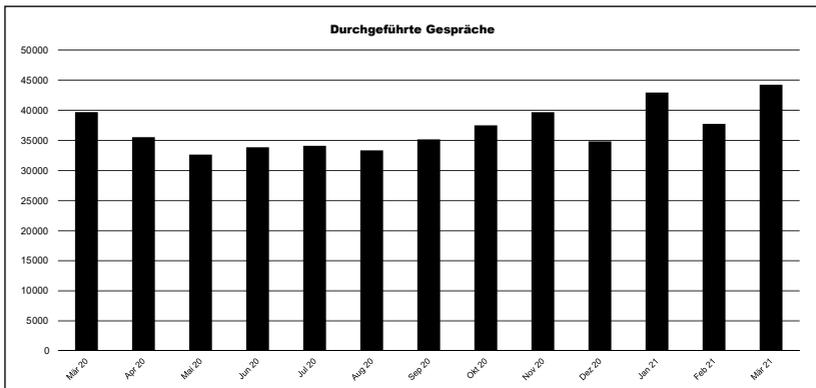
### Zu Frage 3:

#### *Beratungen*

Aufgrund von Weisungen des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) wurde zwischen März und September 2020 die vorgeschriebene Frequenz von einem Beratungsgespräch alle zwei Monate auf eines alle drei Monate gesenkt.

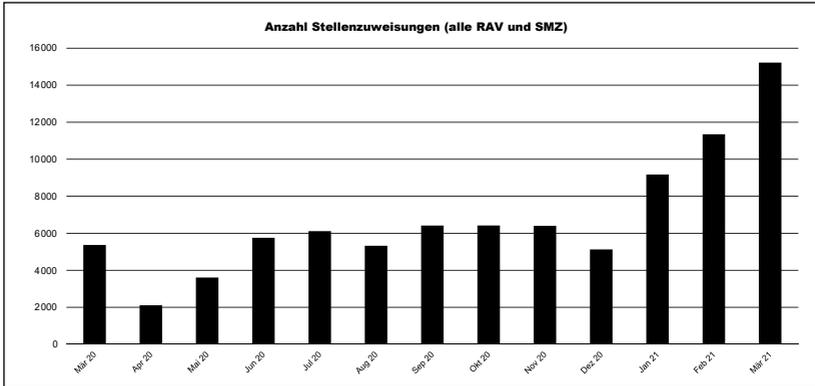
Die nachfolgende Abbildung zeigt die Entwicklung der Anzahl der durchgeführten Gespräche unter Einbezug der im Rahmen der Coronaschutzmassnahmen eingeführten Video- und Telefonberatungen. Nachdem sich die Anzahl der Stellensuchenden seit März 2020 durch den Lockdown deutlich erhöhte, stieg die Anzahl Gespräche in den RAV.

Die RAV erfüllten die gesetzlichen Vorgaben im Hinblick auf die Beratungstätigkeit für die Stellensuchenden auch während der Coronazeit. Die neuen Möglichkeiten mit telefonischer Beratung sowie Videoberatung bieten den PB und den Stellensuchenden während des Beratungsprozesses eine grössere Flexibilität.

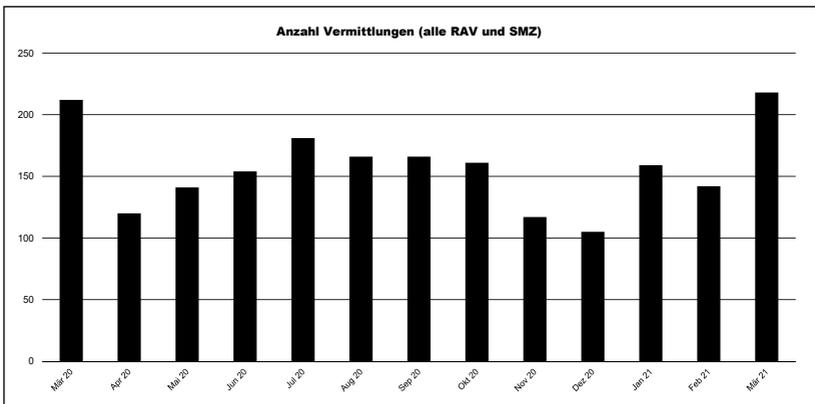


#### *Stellenzuweisungen und -vermittlungen*

Seit dem Lockdown wurden den RAV aufgrund der schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen weniger Stellen gemeldet. 2020 wurde zudem die gesetzlich vorgesehene Meldepflicht für einige Monate vollständig ausgesetzt. Diese Entwicklungen zeigen sich bei der Anzahl Stellenzuweisungen durch die RAV und das Stellenmeldezentrum (SMZ). Da weniger Stellen gemeldet wurden und die wirtschaftliche Situation die Möglichkeiten für Zuweisungen verringerte, sank zwischen März und Dezember 2020 die Anzahl Zuweisungen stark. Mittlerweile hat sie sich wieder auf dem Niveau von vor der Krise stabilisiert.



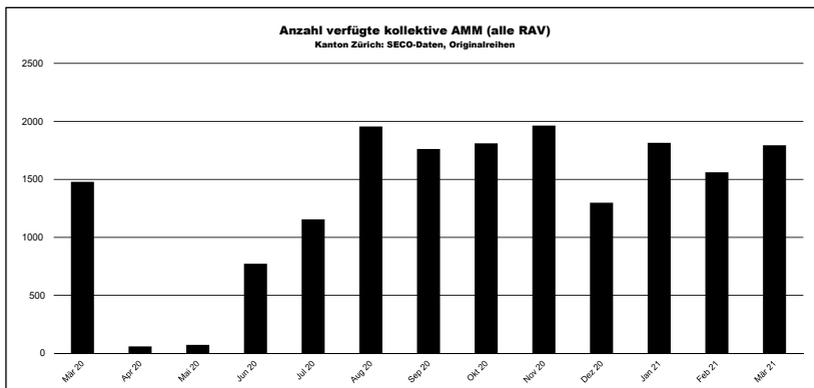
Die schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen der Coronapandemie zeigen sich auch bei der Anzahl der Vermittlungen, die ab März 2020 deutlich zurückging. Die nachfolgende Abbildung zeigt die absolute Anzahl an Vermittlungen von März 2020 bis März 2021 auf.



### *Kollektive Kurse und Programme*

Als Folge wiederholter Anpassungen der «Weisung zur Verwaltung der arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM) während der Pandemie» des SECO und der Regelungen (Distanzformate, Schutzkonzepte usw.) zur Durchführung von AMM seit März 2020 war die Planbarkeit von AMM erschwert. Trotzdem gelang es der zuständigen Abteilung Qualifizierung für Stellensuchende im AWA, gemeinsam mit den Anbietenden von AMM den Stellensuchenden Angebote zur Wiedereingliederung zur Verfügung zu stellen. Der Einbruch der Anzahl verfügbarer AMM

wurde nach der Phase des Verbots der Durchführung von Präsenz-AMM in den Monaten April und Mai 2020 ab Juni 2020 durch die umgehende Einführung von Distanz-AMM und die Umstellung auf 1:1-Präsenz-AMM anstelle von Gruppenveranstaltungen rasch überwunden.



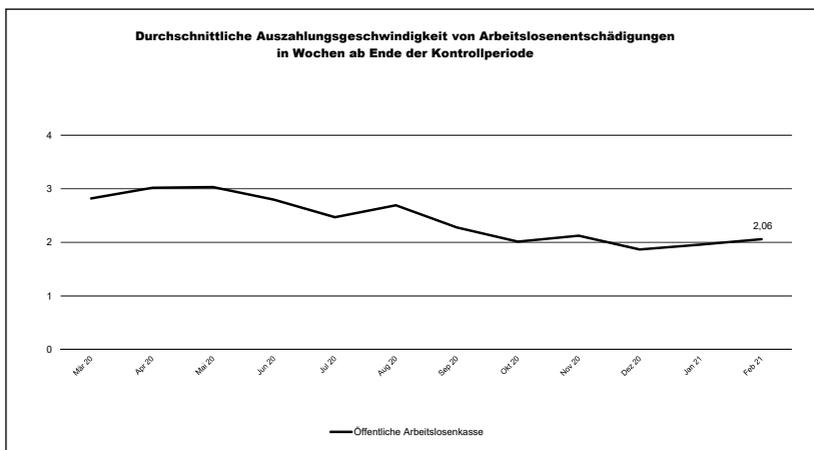
Parallel zu den kollektiven Massnahmen wurde zudem eine Vielzahl von individuellen AMM verfügt, die auf den konkreten, individuellen Qualifizierungsbedarf der einzelnen Stellensuchenden abgestimmt sind. Die Anbietenden solcher Kurse auf dem freien Bildungsmarkt stellten ihr Angebot in der Regel sehr rasch auf die jeweils erlaubten Formate (grösstenteils Distanzformat) um, sodass es nur kurzfristig zu einem Rückgang der Anzahl Gesuchsbewilligungen kam.

### *Auszahlungen*

Die zunehmende Anzahl Anträge und Abrechnungen war einerseits durch einen Anstieg der Arbeitslosenzahlen begründet, andererseits durch vermehrte Anträge und Fragen betreffend KAE. Da diese beiden Leistungen von denselben Vollzugsorganen der Arbeitslosenversicherungen (Vor Anmeldungen: KAST; Auszahlungen: ALK) bearbeitet werden, führte ein rascher Anstieg der Fallzahlen bei allen ALK zu vorübergehenden Mehrbelastungen und zu Verzögerungen bei den Auszahlungen der Arbeitslosenentschädigungen (ALE). Hingegen konnten die KAE trotz eines enormen Fallanstiegs innert kürzester Zeit auf über 30000 Fälle ohne Verzögerungen ausbezahlt werden. Dafür verantwortlich waren die Einstellung von neuem Personal, der Einsatz von Mitarbeitenden anderer Direktionen und Amtsstellen sowie die Digitalisierung und Umstellung der Bearbeitungsprozesse (vgl. auch die Beantwortung der Anfrage KR-Nr. 163/2020 betreffend Verbesserungen bei der Bearbeitung von Kurzarbeit-Anträgen nach der Covid-19-Phase in Verwaltung und bei den Unternehmen). Aufgrund weiterer Prozessoptimierungen, der weiterhin zur Verfügung stehenden befristeten personellen Mittel und der gesun-

kenen Fallzahlen kann auch künftig eine zeitnahe Auszahlung von KAE sichergestellt werden, obwohl die Bundesvorgaben mehrfach geändert wurden.

Die gesetzliche Vorgabe, wonach die Auszahlung der ALE in der Regel im Folgemonat nach einer erfüllten Kontrollperiode erfolgen muss, konnte durch die kantonale ALK mehrheitlich eingehalten werden (siehe Abbildung). In den ersten Pandemiemonaten sank die Auszahlungsgeschwindigkeit im Vergleich zur Vor-Covid-Zeit deutlich, konnte aber bereits ab Juli 2020 wieder erhöht werden. Verantwortlich für die Verzögerungen waren u. a. die höhere Arbeitslast und eine Zunahme komplexer Fälle. Zurzeit erfolgen die Auszahlungen ungefähr zwei Wochen nach Ende der Kontrollperiode – auch in jenen Fällen, bei denen die notwendigen Unterlagen durch die versicherten Personen zu spät eingereicht wurden. In fast 40% der Fälle wird zurzeit die ALE innerhalb der laufenden Kontrollperiode ausbezahlt.



Die Abbildung zeigt die durchschnittliche Auszahlungsgeschwindigkeit von ALE in Wochen ab Ende der Kontrollperiode. Per Februar 2021 wurde demnach die ALE durchschnittlich 2,06 Wochen nach dem Ende der Kontrollperiode ausbezahlt.

#### Zu Frage 4:

Die Sanktionen der Arbeitslosenversicherung erfolgen in Form von «Einstellungen in der Anspruchsberechtigung»: Pflichtverletzungen der versicherten Personen werden durch die RAV der KAST zur Kenntnis gebracht, die in der Folge gestützt auf die Weisung des SECO eine beschwerdefähige Einstellung in der Anspruchsberechtigung verfügt. Diese Sanktionen haben sich zahlenmässig zwischen März 2020 und März 2021 wie folgt entwickelt:

Art der Sanktion (Anzahl Meldungen pro Geschäft)	2021												
	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Januar	Februar	März
	1474	683	271	805	2078	1217	1794	2776	3508	2394	3838	3153	3202
Arbeitsbemühungen	24	21	12	8	26	32	42	46	43	36	47	39	46
Auskunfts-/Meldepflicht	28	12	2	51	102	65	84	102	99	68	106	114	118
Informationsveranstaltung	393	115	17	111	507	471	514	615	623	391	490	438	469
Kontroll-/Beratungsgespräch	98	40	15	18	40	52	87	96	123	83	85	106	94
Kursbesuch	107	45	6	101	215	186	177	183	213	147	220	275	314
Nichtbefolgen von Weisungen	68	30	17	44	81	57	61	49	74	66	51	56	62
Stellenablehnung	21	6	4	4	7	8	8	16	26	14	14	9	13
Vorübergehende Beschäftigung													
<b>Total Sanktionen</b>	<b>2213</b>	<b>952</b>	<b>344</b>	<b>1142</b>	<b>3056</b>	<b>2088</b>	<b>2767</b>	<b>3883</b>	<b>4709</b>	<b>3199</b>	<b>4851</b>	<b>4190</b>	<b>4318</b>

Der Rückgang der Anzahl Sanktionen ab März 2020 ergab sich als Folge der Weisung des SECO: Versicherte Personen, die am 1. März 2020 arbeitslos waren, mussten den Nachweis ihrer Stellensuchbemühungen nur noch «Pandemie-angepasst» erbringen.

Zu Frage 5:

Die RAV priorisieren keine Dossiers. Insofern spielt die Vermittelbarkeit von Stellensuchenden Personen keine Rolle. Die Strategie des Kantons Zürich besteht bei allen Arbeitslosen in der Durchführung einer Standortbestimmung, der Förderung der Bewerbungskompetenz durch Beratung, der gezielten Qualifizierung durch AMM und mittels passender Vermittlungsvorschläge. Dies erfolgt in Form einer individuell zugeschnittenen Mischung aus geeigneten Interventionen und Massnahmen im Rahmen der individualisierten Wiedereingliederungsplanung, die von den PB angewendet wird. Die Dienstleistungen der RAV orientieren sich daher in erster Linie an den Themen, Chancen und Hindernissen der Stellensuchenden.

AMM können insbesondere auch für Personen eingesetzt werden, die erschwert vermittelbar sind. Für die Auswahl von Massnahmen können die RAV-Mitarbeitenden auf Kriterien zurückgreifen, welche die Abteilung Qualifizierung für Stellensuchende des AWA pro Angebot definiert hat. So können die Stellensuchenden nach dem jeweiligen individuellen Bedarf, der im Rahmen der individuellen Wiedereingliederungsplanung erhoben wird, in die einzelnen Massnahmen zugewiesen werden.

Auch bei der ALK gibt es keine Priorisierung der Fallbearbeitung nach Vermittelbarkeit der arbeitslosen Personen.

Zu Fragen 6 und 7:

Das SECO ist gegenüber den ALV-Vollzugsorgane der Kantone weisungsberechtigt und für die Ausführungsbestimmungen verantwortlich. Dementsprechend stützen sich die Handlungen der ALV-Vollzugsorgane im AWA auf Weisungen des SECO.

Im April 2021 ist die Arbeitslosenquote im Kanton Zürich von 3,4% auf 3,3% gesunken, die Zahl der offenen Stellen hat einen neuen Höchstwert erreicht und die Beschäftigungserwartungen der Unternehmen haben sich verbessert. Diese Entwicklungen deuten auf einen weiteren Rückgang der Anzahl Stellensuchenden in den nächsten Monaten hin, was eine weitere Entlastung der Mitarbeitenden nach sich ziehen wird.

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

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