

Die Lage im AMA und die Betreuung der Arbeitslosen in den RAV

Anfrage

Erneut wurden mehrere Grossräte von einer gewissen Zahl von Arbeitslosen und RAV-Beratern angesprochen. Bei den Gesprächen beklagten sich erstere über eine mangelhafte Betreuung und letztere über ungenügend Zeit für die Betreuung und Unterstützung der ihnen zugewiesenen Stellensuchenden. Ihren Aussagen zufolge reicht ihnen aufgrund der Zahl und der Komplexität der Dossiers die Zeit nur, um die Dossiers zu verwalten, aber nicht, um die Stellensuchenden richtig betreuen und beraten zu können. Es scheint, dass das Qualitätssystem nur die Supervision und die Kontrolle der Dossierführung vorsieht und nicht die Betreuungsqualität der Stellensuchenden. Es scheint, dass die Mitarbeitenden ihre Tätigkeit ohne jegliche Schulung bezüglich der Betreuung einer stellensuchenden Person und der Gesprächsführung antreten. Uns wurde ferner gesagt, dass eine gewisse Zahl von Beratern mit Arbeitsverträgen angestellt wurden, die auf ein Jahr befristet sind.

Jenseits der Fragen zur Qualifizierung und Schulung der RAV-Berater kommt man nicht umhin, sich wieder einmal Fragen über die Funktionsweise des Amtes für den Arbeitsmarkt zu stellen. Wir rufen in Erinnerung, dass bereits in den vergangenen Jahren zahlreiche Probleme in diesem Amt festgestellt wurden. Die Persönlichkeit des Dienstchefs und insbesondere sein als tyrannisch und voreingenommen bezeichneter Führungsstil haben zahlreiche Probleme aufgeworfen und waren Gegenstand häufiger und regelmässiger Wortmeldungen in der Presse, in denen die Missstände angeprangert wurden, die in diesem Amt herrschen.

Uns wurde versichert, die Lage sei unter Kontrolle. Der Dienstchef prahlte sogar einmal in einem Lokalradio, dass 86% «seines» Personals zufrieden sei.

Der Volkswirtschaftsdirektor musste jedoch zugestehen, dass die Probleme, auf die einzelne meiner Kollegen damals aufmerksam machten, fortbestehen. In der Presse erklärten Sie, dass 50% des Personals kein Vertrauen in seine Vorgesetzten hat. Diese Information bestätigt, dass sich nichts geändert hat. Das teure Audit und das Coaching haben folglich nichts gebracht.

Können wir uns unter diesen Umständen nicht fragen, worauf der Staatsrat wartet, um die Schlüsse aus diesen erdrückenden Tatsachen zu ziehen, die sich seit einer Weile anhäufen? Ist es wirklich nötig, ein weiteres Audit in Auftrag zu geben, um zu bestätigen, was ohnehin kaum jemandem im Kanton verborgen geblieben ist?

Muss denn weiter zugewartet und ein Eklat nach dem Vorbild Neuenburgs provoziert werden?

Fragen:

1. Kann der Staatsrat bestätigen, dass die RAV über die notwendigen Mittel verfügen, um den Stellensuchenden eine qualitativ hoch stehende Betreuung anbieten zu können, und dass die Berater in der Lage sind, ihre Arbeit korrekt auszuführen?
2. Stimmt es, dass die Berater nicht hinsichtlich der Qualität ihrer Leistungen kontrolliert werden und dass Neuankömmlinge keinerlei Schulung bezüglich der Art und Weise erhalten, wie ein Gespräch mit den Stellensuchenden zu führen ist, für die sie verantwortlich sind?
3. Kann der Staatsrat erklären, weshalb diese Berater mit einem befristeten Arbeitsvertrag

angestellt werden, während das Personal der RAV darüber informiert ist, dass der Personalbestand der RAV von der Konjunktur abhängt?

4. Kann er uns die Anzahl Personen nennen, die zurzeit mit einem derartigen Vertrag angestellt sind?

Zur Funktionsweise des Amtes:

5. Kann der Staatsrat bestätigen, dass dieser Dienstchef gegenüber anderen Mitarbeitern des Staats keine Vorzugsbehandlung genießt?
6. Kann der Staatsrat bestätigen, dass alle Massnahmen getroffen wurden, um die körperliche und psychische Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes zu schützen, wie es das Gesetz von ihm verlangt?
7. Kann der Staatsrat garantieren, dass die durch die Zufriedenheitsbefragung aufgedeckten Vertrauensprobleme nicht einen Teil der Mitarbeiter, wenn nicht gar alle, daran gehindert hat, ihre Arbeit korrekt zu erledigen?
8. Wird der Untersuchungsbeauftragte die Vertreter der FEDE, die die Situation an die Öffentlichkeit getragen haben, und die ehemaligen Mitarbeiter anhören, die das Amt wegen Auseinandersetzungen mit diesem Dienstchef verlassen mussten? Man darf bezweifeln, dass die zu jener Zeit unternommen Schritte gegen Mitarbeiter, die es gewagt hatten, gewisse Praktiken anzuprangern, völlig unparteiisch waren.
9. Wie lautet der genaue Auftrag, der dem Untersuchungsbeauftragten erteilt wurde?
10. Beabsichtigt der Staatsrat, die Analyse des Untersuchungsbeauftragten mit einer Beteiligung des Personals und seiner Vertreter zu verbinden, um die Arbeitsorganisation und die Funktionsweise des Amtes dahingehend weiterzuentwickeln, dass das Vertrauen innerhalb dieser Dienststelle wieder hergestellt wird?

3. September 2010

Antwort des Staatsrats

Einleitend möchte der Staatsrat darauf hinweisen, dass der Kanton Freiburg mit einer Arbeitslosenquote von 2.9% im August 2010 deutlich unter dem Schweizer Durchschnitt (3.6%) liegt. Ausserdem ist er der Westschweizer Kanton mit der tiefsten Arbeitslosenquote (VS: 3.4%; JU: 5.2%; VD: 5.4%; NE: 6.3%; GE: 6.8%). Dieses Resultat ist nicht nur dem besonderen wirtschaftlichen Gefüge unseres Kantons zu verdanken, das gewiss etwas weniger abrupt auf Konjunkturschwankungen reagiert, sondern auch der Leistung der regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV), die für die Wiedereingliederung der Stellensuchenden zuständig sind.

Jenseits der Fragen, die sich heute bezüglich der allfälligen Probleme innerhalb des Amtes für den Arbeitsmarkt (AMA) stellen, möchte der Staatsrat deshalb auf die Effizienz des Systems zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit hinweisen, das unser Kanton aufgestellt hat. Der Staatsrat hält folglich fest, dass das AMA seine wichtigste Aufgabe zur vollsten Zufriedenheit erfüllt.

Dies vorausgeschickt antwortet der Staatsrat auf die Fragen von Grossrat Roubaty wie folgt:

1. *Kann der Staatsrat bestätigen, dass die RAV über die notwendigen Mittel verfügen, um den Stellensuchenden eine qualitativ hoch stehende Betreuung anbieten zu können, und dass die Berater in der Lage sind, ihre Arbeit korrekt auszuführen?*

Die RAV verfügen über die nötigen Mittel, um ihren Beratungs- und Vermittlungsauftrag

gegenüber den Stellensuchenden zu erfüllen, dies sowohl in finanzieller wie auch in personeller Hinsicht. Zurzeit entfallen auf jede Personalberaterin und jeden Personalberater im Durchschnitt knapp hundert Dossiers, was als angemessen bezeichnet werden kann. Seit Januar 2008 hat die durchschnittliche Anzahl Dossiers, die im Kanton Freiburg auf eine Personalberaterin oder einen Personalberater entfallen, nie die im Schweizer Durchschnitt erreichte Anzahl Dossiers überschritten.

2. *Stimmt es, dass die Berater nicht bezüglich der Qualität ihrer Leistungen kontrolliert werden und dass Neuankömmlinge keinerlei Schulung bezüglich der Art und Weise erhalten, wie ein Gespräch mit den Stellensuchenden zu führen ist, für die sie verantwortlich sind?*

Das AMA zählt zurzeit 190 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, darunter 79 Personalberaterinnen und -berater (32 Anstellungen seit 2008). Alle in den RAV neu angestellten Personen erhalten eine berufsbegleitende Schulung. Diese Schulung beginnt im ersten Anstellungsjahr und setzt sich aus vier Teilen zusammen:

1. Am ersten Arbeitstag erhält die Person eine halbtägige Einführung;
2. Während des ersten Monats nach der Anstellung besucht sie ein internes Ausbildungsprogramm, das vier Module umfasst (AVAM, Arbeitslosenversicherung, arbeitsmarktliche Massnahmen und Arbeitsmarkt). Ausserdem erhält sie im ersten Jahr eine Basisausbildung mit einer Patenschaft durch eine erfahrene Personalberaterin oder einen erfahrenen Personalberater erteilt;
3. Parallel dazu geniesst die Person eine interkantonale Schulung, die folgende Module umfasst:
 - Lerntechnik und persönliche Planung;
 - Beratung und Vermittlung;
 - Unternehmenskontakte;
 - Sozialversicherungen.
4. Ab dem 2. Anstellungsjahr werden die Personalberaterinnen und -berater zu einer zweijährigen Ausbildung angemeldet, die zum Abschluss des eidgenössischen Fachausweises HR-Fachmann/Fachfrau, Fachrichtung HR-Beratung führt.

Diese berufsbegleitende Ausbildung, die folglich insgesamt drei Jahre dauert, wird in mehreren Kantonen angeboten. Der Kanton Freiburg hat folglich keine mangelnde Ausbildung seines Personals zu beklagen, da die Ausbildung den Standards entspricht, die alle Arbeitsämter der Schweiz anwenden. Ganz im Gegenteil: Die vom AMA gewährte berufsbegleitende Ausbildung bietet den Vorteil, dass die Personalberaterinnen und -berater einen Fachausweis erlangen, den sie in den meisten Fällen zum Zeitpunkt ihrer Anstellung noch nicht besaßen. Diese vom Amt finanzierte Ausbildung hat es Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wiederholt erlaubt, später verantwortungsvolle Posten in Privatunternehmen insbesondere im HR-Bereich zu übernehmen. Zurzeit absolvieren vier Personen die Ausbildung zum Fachausweis. Seit 2008 haben bereits 17 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Fachausweis erlangt.

Die Leistungen werden einer regelmässigen Qualitätskontrolle unterzogen, die in einer periodischen Prüfung der Dossiers besteht, die der Personalberaterin oder dem Personalberater anvertraut sind. Geprüft werden die Dossierverwaltung und insbesondere die Massnahmen, die getroffen wurden, um eine rasche und effiziente Wiedereingliederung der Versicherten zu begünstigen. Auf diese Weise soll garantiert werden, dass während der Arbeitslosigkeit alles unternommen wird, damit die Versicherten nicht das Ende ihres Leistungsanspruchs erreichen und ausgesteuert werden. Einmal alle zwei Jahre führen die Bundesbehörden eine zusätzliche Prüfung durch. Sie senden Inspektoren in die RAV, die die Dossiers stichprobenartig kontrollieren.

3. *Kann der Staatsrat erklären, weshalb diese Berater mit einem befristeten Arbeitsvertrag angestellt werden, während das Personal der RAV darüber informiert ist, dass der Personalbestand der RAV von der Konjunktur abhängt?*

Die kantonalen Behörden der Arbeitslosenversicherung werden in Form eines Globalbetrags über den Arbeitslosenversicherungsfonds des Bundes finanziert. Auf diesem Globalbetrag basierend wird das Budget des AMA aufgestellt. Dieses hängt somit von der Anzahl stellensuchender Personen im Jahr vor dem Budgetjahr ab. Aufgrund dieser Finanzierungsmethode unterliegt der Personalbestand der RAV den Schwankungen der Bundesbeiträge, die von der Entwicklung der Arbeitslosigkeit abhängen. Dies gilt sowohl bei zunehmender wie auch bei abnehmender Arbeitslosigkeit. Der schwankende Globalbeitrag und die daraus resultierende Budgetunsicherheit sind der Grund dafür, dass die kantonalen Behörden bei vorübergehender Zunahme der Arbeitslosigkeit vereinzelte Anstellungen mit befristeten Arbeitsverträgen vornehmen. Diese Vorgehensweise erlaubt es, die Besetzung der RAV an den Globalbeitrag anzupassen, um bei einer allfälligen Abnahme der Arbeitslosigkeit keine Stellen aufheben zu müssen. Diese Aufhebung ist im Übrigen im Artikel 3 des Reglements vom 6. Juli 1999 über die Beschäftigung und die Arbeitslosenhilfe (SGF 866.1.11; BAHR) vorgesehen, der wie folgt lautet: *«Das Personal des Amtes wird gemäss der Gesetzgebung über das Staatspersonal angestellt. Stellenaufhebungen bei rückläufiger Zahl der Stellensuchenden bleiben vorbehalten.»*

In Krisenzeiten wie in den Jahren 2008 und 2009 waren die meisten Kantone gezwungen, Personal mit befristeten Arbeitsverträgen anzustellen, da es sehr schwierig war, die Dauer der Krise und damit die finanziellen Mittel der RAV einzuschätzen. Im Kanton Freiburg sind die Verträge auf ein Jahr befristet. Wenn es die Situation am Ende des Vertrags verlangt, wird der befristete Vertrag in einen unbefristeten umgewandelt. Die folgende Tabelle zeigt einen Vergleich der Anstellungspraxis in den Westschweizer Kantonen:

Kanton	Befristete Verträge?	Wie viele heute?	Bemerkungen
Freiburg	Ja	4 Verträge	Seit 2008 wurden 27 Personen befristet angestellt. 23 erhielten einen unbefristeten Vertrag und 4 von den insgesamt 79 Personalberaterinnen und -beratern sind noch befristet angestellt.
Neuenburg	Ja	2 Verträge	Auf zwei Jahre befristete Verträge, mit Möglichkeit zur Verlängerung, jedoch ohne Garantie.
Bern	Ja		Seit einigen Jahren hat sich der Kanton Bern für befristete Anstellungen entschieden. Die den Personalberaterinnen und -beratern angebotenen Verträge sind auf 2,5 oder 3 Jahre befristet und können einmal erneuert werden.
Waadt	Ja	1 Vertrag	Zusätzlich sind 9 Sekretärinnen in den RAV befristet angestellt.
Genf	Ja	35 Verträge	Auf drei Jahre befristeter Vertrag. 20% der Personalberaterinnen und -berater sind befristet angestellt. Praktisch alle neuen Personalberaterinnen und -berater werden befristet angestellt.
Tessin	Ja	3 Verträge	
Wallis	Nein		Der Kanton Wallis passt den Personalbestand seiner RAV über zusätzliche unbezahlte Ferien, Anpassungen des Beschäftigungsgrads und natürliche Abgänge an.
Jura	Ja	7 Verträge	3 Verträge über 2 Jahre 2 Verträge über 18 Monate 2 Verträge über ein Jahr

4. *Kann er uns die Anzahl Personen nennen, die zurzeit mit einem derartigen Vertrag angestellt sind?*

Wie aus der Tabelle hervorgeht, sind im Kanton Freiburg zurzeit von den 79 Personalberaterinnen und -beratern, die im Bereich der Arbeitslosenversicherung aktiv sind, vier Personen befristet angestellt. Die übrigen befristeten Verträge betreffen sechs Personen (4 Verwaltungssachbearbeiter/innen und 2 Juristinnen/Juristen).

Zur Funktionsweise des Amts:

5. *Kann der Staatsrat bestätigen, dass dieser Dienstchef gegenüber anderen Mitarbeitern des Staats keine Vorzugsbehandlung genießt?*

Der Staatsrat kann nur sein Erstaunen über die Gerüchte kundtun, er lasse dem Dienstchef des AMA eine Vorzugsbehandlung angedeihen. Er weist darauf hin, dass alle beim Kanton angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dem Gesetz vom 17. Oktober 2001 über das Staatspersonal (SGF 122.70.1; StPG) unterstellt sind. Dieses Gesetz sieht gewisse Rechte und Pflichten vor. Der Staatsrat hat folglich das Dossier des Dienstchefs des AMA wie jedes andere Dossier unter Anwendung der geltenden Gesetzesbestimmungen behandelt.

6. *Kann der Staatsrat bestätigen, dass alle Massnahmen getroffen wurden, um die körperliche und psychische Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amts zu schützen, wie es das Gesetz von ihm verlangt?*

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des AMA können sich wie alle anderen Staatsangestellten an die vom Amt für Personal und Organisation (POA) aufgestellten Einrichtungen (insbesondere das «Care Management») wenden, um körperlichen und seelischen Problemen, die sich aus ihrer Berufstätigkeit ergeben könnten, vorzubeugen oder diese zu behandeln. Was das AMA betrifft, so sind die infolge des Audits aus dem Jahre 2006 eingeführten Massnahmen immer noch gültig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amts können sich direkt an die Volkswirtschaftsdirektion (VWD) wenden, falls sie persönliche Probleme in Verbindung mit ihrer Arbeit haben («Klagemauer»). Die beratende Personalkommission, die infolge des Audits geschaffen wurde, kann ebenfalls Probleme behandeln, mit denen die betroffenen Personen an sie gelangen. Infolge der im März durchgeführten Zufriedenheitsbefragung im Amt wurde die Personalverwaltung ausserdem direkt der VWD unterstellt, so dass diese besondere Fälle behandeln kann, ohne die Direktion des AMA einzubeziehen. Im Übrigen sind dem Staatsrat keine Tatbestände bekannt, die den Schluss zulassen würden, dass die Gesundheit der Mitarbeitenden des AMA besonderen Risiken ausgesetzt wäre, die in Verbindung mit der Führungsweise des Amts stehen. Weiter ist anzumerken, dass die im AMA seit 2001 erhobene Abwesenheitsquote nie auf besondere Probleme in diesem Bereich hingewiesen hat.

7. *Kann der Staatsrat garantieren, dass die durch die Zufriedenheitsbefragung aufgedeckten Vertrauensprobleme nicht einen Teil der Mitarbeiter, wenn nicht gar alle, daran gehindert hat, ihre Arbeit korrekt zu erledigen?*

Die Resultate des Amts insbesondere in Bezug auf die Arbeitslosigkeit bestätigen, dass die Probleme, die die Zufriedenheitsbefragung aufgedeckt hat, das Amt nicht daran gehindert haben, seine Aufgabe zu erfüllen.

8. *Wird der Untersuchungsbeauftragte die Vertreter der FEDE, die die Situation an die Öffentlichkeit getragen haben, und die ehemaligen Mitarbeiter anhören, die das Amt wegen Auseinandersetzungen mit diesem Dienstchef verlassen mussten? Man darf bezweifeln, dass die zu jener Zeit unternommen Schritte gegen Mitarbeiter, die es gewagt hatten, gewisse Praktiken anzuprangern, völlig unparteiisch waren?*

Der Staatsrat hat nicht die Absicht, in die Untersuchung einzugreifen, die dem Berner alt Regierungsrat Mario Annoni anvertraut wurde, um dessen vollständige Unabhängigkeit zu garantieren. Herr Annoni wurde jedoch über die gesamten Umstände informiert, die zum Audit des Amts im Jahre 2006 und zur Zufriedenheitsbefragung im März 2010 geführt haben. Er ist folglich in der Lage, selbst zu entscheiden, ob es zweckmässig ist, die Personen anzuhören, die mit diesem Dossier in Verbindung stehen. Dies können Vertreter der Föderation der Personalverbände der Staatsangestellten des Kantons Freiburg (FEDE) wie auch ehemalige Mitarbeitende des Amts sein.

Bezüglich der Frage, ob die Massnahmen gegen bestimmte Mitarbeitende unparteiisch waren, ruft der Staatsrat in Erinnerung, dass alle diese Massnahmen auf die Bestimmungen des StPG abgestützt waren. Sollten bestimmte Entscheide den betroffenen Personen als ungerecht oder voreingenommen erschienen sein, so stand es ihnen frei, diese über das ordentliche Verfahren anzufechten. Mehrere der betroffenen Personen haben diese Möglichkeit genutzt und einzelne Verfahren sind noch bei den zuständigen Gerichten hängig.

9. *Wie lautet der genaue Auftrag, der dem Untersuchungsbeauftragten erteilt wurde?*

Der Auftrag an Herrn Annoni wurde wie folgt formuliert:

1. Im Allgemeinen:

Es gilt, die Resultate der im AMA durchgeführten Zufriedenheitsbefragung zu klären und konkrete Vorschläge zu formulieren, um das reibungslose Funktionieren des Amts sicherzustellen. Diese Vorschläge schliessen Umstrukturierungsmassnahmen und wenn nötig auch Massnahmen hinsichtlich des Personals ein.

2. Im Besonderen:

Der Auftragnehmer wird insbesondere folgende Fragen beantworten:

- Wie muss künftig der Personaldienst des Amts ausgestaltet werden?
- Wie muss der Rechtsdienst des Amts organisiert werden?
- Wie kann die Situation im RAV Zentrum, Saanebezirk, verbessert werden?
- Wie kann die Situation im Sektor Arbeitsmarktliche Massnahmen verbessert werden?
- Wie kann die Situation in den zentralen Einheiten und in der Direktion des Amts verbessert werden?
- Wie kann das Vertrauen insbesondere gegenüber den Vorgesetzten und jenes der Vorgesetzten gegenüber der Personalkommission wiederhergestellt werden?

10. *Beabsichtigt der Staatsrat, die Analyse des Untersuchungsbeauftragten mit einer Beteiligung des Personals und seiner Vertreter zu verbinden, um die Arbeitsorganisation und die Funktionsweise des Amts dahingehend weiterzuentwickeln, dass das Vertrauen innerhalb dieser Dienststelle wieder hergestellt wird?*

Wie oben erwähnt, wurden dem Untersuchungsbeauftragten klare Fragen gestellt. Der Staatsrat wird die Empfehlungen berücksichtigen, die dieser im auf Ende 2010 erwarteten Schlussbericht formulieren wird.

Freiburg, den 4. Oktober 2010