

Langzeitarbeitslosigkeit - Instrumente und Partnerschaften

Ein Arbeitsbericht des Projekts „Langzeitarbeitslosigkeit – Situation und Massnahmen“

**Michael Morlok, Nicole Hasenmaile, Kurt Lüscher, Agatha Thürler,
Raphael Weisz
April 2007**

AMOS **Arbeitsmarktbeobachtung Ostschweiz, Aargau und Zug**

Die Berichterstattung über das Projekt Langzeitarbeitslosigkeit umfasst neben dem vorliegenden Arbeitsbericht einen zusammenfassenden Schlussbericht und folgende Arbeitsberichte, welche im Internet unter www.amosa.net abrufbar sind:

- Definition und Entwicklung der Langzeitarbeitslosigkeit
- Risikofaktoren von Langzeitarbeitslosigkeit
- Chancen der Reintegration für Langzeitarbeitslose
- Langzeitarbeitslose aus Sicht der Arbeitgeber
- Langzeitarbeitslosigkeit – Kantonale Steckbriefe
- Protokoll der Zukunftskonferenz ANSCHLUSS SCHAFFEN

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage.....	3
2. Ziel und Methodik der Untersuchung.....	4
3. Instrumente einer Klientensegmentierung.....	5
4. Partnerschaften nutzen.....	18
5. Vorschläge zum Umgang mit dem Problem Langzeitarbeitslosigkeit.....	24
6. Handlungsfelder und Empfehlungen.....	25
Anhänge.....	28

Projektorganisation

Auftraggeber

Verband Schweizerischer Arbeitsämter, Regionalgruppe Ostschweiz:

Arbeitsamt des Kantons Appenzell Ausserrhoden, Arbeitsamt des Kantons Appenzell Innerrhoden, Kantonales Arbeitsamt Glarus, KIGA Graubünden, Amt für Arbeit St. Gallen, Arbeitsamt des Kantons Schaffhausen, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Thurgau, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich sowie

Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Luzern, Amt für Arbeit des Kantons Nidwalden, Amt für Arbeit des Kantons Obwalden, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zug

Steuerungsausschuss

Thomas Buchmann (Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau), Felix Müller (Kantonales Arbeitsamt Schaffhausen), Peter Näf (RAV Appenzell Ausserrhoden), Bernhard Neidhart (Vorsitz) (Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zug), Georg Staub (swisstaffing), Ueli Tecklenburg (SKOS)

Projektleitung

Michael Morlok, Natalie Känel (Stellvertretung)

Projektteam

Sandra Buchenberger (Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zug), Hans-Peter Flück (SECO), Nicole Hasenmaile (Adecco), Natalie Känel (AMOSA), Kurt Lüscher (Manpower), Markus Marti (Amt für Arbeit Obwalden), Michael Morlok (AMOSA), Thomas Oegerli (Fachstelle für Statistik), Kurt Reifler (Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Glarus), Wolfgang Sieber (DBM), Agatha Thürler (KIGA Graubünden), Raphael Weisz (Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau)

Kontakt

Bei Fragen zu diesem Arbeitsbericht können Sie mit der Projektleitung Kontakt aufnehmen:

Projektleitung AMOSA, c/o Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich, Walchestrasse 19, Postfach, 8090 Zürich, Tel. 043 259 26 77/36

kontakt@amosa.net, www.amosa.net

Projektpartner

Neben den Projektpartnern SKOS und swisstaffing danken wir dem SECO und den Unternehmen Adecco, DBM und Manpower, die sich mit je einer Vertreterin oder einem Vertreter im Projektteam beteiligt haben. Wir danken weiter Prof. Stahel vom Statistischen Seminar der ETH Zürich, der uns seine freundliche Unterstützung bei der Erarbeitung der statistischen Modellen gewährt hat.

Langzeitarbeitslosigkeit – Instrumente und Partnerschaften

*Prävention besteht darin, rechtzeitig das Nützliche zu tun.*¹

1. Ausgangslage

Arbeitslose nicht zu Langzeitarbeitslosen werden lassen

Mit der Dauer der Arbeitslosigkeit sinken die Chancen einer Person, wieder eine Stelle zu finden. Soziale, psychische und physische Probleme können auftreten. Qualifikation und Berufserfahrung entwerten sich mit der Abwesenheit vom Arbeitsmarkt. Schliesslich hat sich in den Befragungen der Arbeitgeber im Rahmen des AMOSA Projekts Langzeitarbeitslosigkeit gezeigt, dass Arbeitgeber Langzeitarbeitslose stigmatisieren, weil sie davon ausgehen, dass mit Personen, die lange arbeitslos sind, «etwas nicht in Ordnung» ist.²

Effizienterer Umgang mit Ressourcen

Ziel von präventiven Massnahmen ist, bereits dann etwas zu tun, wenn das Problem nicht oder noch nicht in vollem Umfang aufgetreten ist. Vor der Arbeitslosigkeit sind dies Schritte von Seiten der Arbeitnehmenden und Arbeitgeber³, um Arbeitnehmende arbeitsmarktfähig zu halten und die Arbeitslosigkeit zu verhindern.

Nach einer Anmeldung auf dem RAV (Regionales Arbeitsvermittlungszentrum) geht es darum, die stellensuchenden Personen möglichst schnell wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Prävention bedeutet nun, zu Beginn oder in einem frühen Zeitraum der Arbeitslosigkeit Schritte zu unternehmen, die eine längere Verweildauer auf dem RAV verhindern und einen möglichst baldigen und nachhaltigen Stellenantritt sicherstellen.

Es ist die Aufgabe der RAV, ihre Instrumente Information, Beratung, Vermittlung und Arbeitsmarktliche Massnahmen so einzusetzen, dass eine möglichst rasche und nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt erreicht werden kann.⁴ Die Stellensuchenden sind, abhängig von ihrer Arbeitsmarktfähigkeit und den Anforderungen des Arbeitsmarkts, einem unterschiedlichen Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit ausgesetzt.⁵ Im Bewusstsein dieser Tatsache stellt sich die Frage, ob der Einsatz der Mittel nicht effizienter gestaltet werden könnte, indem unterschiedliche Prozesse und Instrumente für die unterschiedlichen Risikogruppen **verbindlich definiert** werden. Diese Frage ist Anlass für den vorliegenden Arbeitsbericht.

¹ Herbert Rudolf (2002): Profiling. Kernelemente einer aktivierenden Vermittlungsstrategie, in: IAB Materialien 2/2002. Informationsdienst des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesanstalt für Arbeit (<http://doku.iab.de/matab/2002/mat0202.pdf>).

² Siehe Arbeitsberichte „Langzeitarbeitslosigkeit aus Sicht der Arbeitgeber“, „Chancen der Reintegration für Langzeitarbeitslose“ und „Risikofaktoren von Langzeitarbeitslosigkeit“ (www.amosa.net).

³ Wir verwenden im Bericht aus Gründen der Lesbarkeit und Vereinfachung jeweils die männliche Form. Es sind aber überall sowohl weibliche wie männliche Vertreter gemeint.

⁴ Die Zielerreichung der RAV wird anhand von Wirkungsindikatoren gemessen, wobei der Indikator „Rasche Wiedereingliederung“ am höchsten gewichtet wird. Die anderen drei Indikatoren sind „Langzeitarbeitslosigkeit verhindern“, „Aussteuerungen vermeiden“, „Wiederanmeldung vermeiden“.

⁵ Siehe Arbeitsbericht „Risikofaktoren von Langzeitarbeitslosigkeit“ (www.amosa.net).

2. Ziel und Methodik der Untersuchung

Mit der vorliegenden Arbeit soll eine Antwort auf die folgenden **Fragestellungen** gegeben werden:

- Werden die Stellensuchenden risikogerecht durch die RAV behandelt? Gibt es besonders wirksame Beispiele für den Umgang mit den Risikogruppen?
- Welche Möglichkeiten gibt es, die Stellensuchenden in Risikogruppen einzuteilen?
- Wie werden Partner der RAV in den Umgang mit diesen Risikogruppen involviert?
- Welche Lösungsansätze entwickeln die Beteiligten bezüglich des Umgangs mit Risikogruppen?

Der Bericht beschreibt zunächst die verschiedenen Instrumente einer „Klientensegmentierung“ und stellt dann die Partnerschaften dar, welche die RAV nutzen können. Am Schluss des Berichts werden die verschiedenen Handlungsfelder zusammen mit Empfehlungen nochmals zusammenfassend aufgezeigt.

Bisherige Erfahrungen

In verschiedenen Ländern wurde aufgrund des grösseren „Leidensdrucks“ viel früher als in der Schweiz die formelle und explizite Aufteilung der Stellensuchenden in verschiedene Risikoklassen diskutiert und auch eingeführt. Methoden zur Identifizierung von Risikogruppen wurden in Australien und den USA bereits früh angewandt und im Verlauf der 1990er Jahre auch vermehrt in europäischen Staaten aufgegriffen.⁶

In der Schweiz wurde im Rahmen eines Pilotprojekts im Kanton Solothurn Ende der 1990er Jahre die verbindliche Einteilung stellensuchender Personen in verschiedene Risikogruppen getestet und wird in diesem Kanton auch heute noch in etwas modifizierter Form angewendet. Bisher hat kein anderer Kanton die Idee in dieser Form übernommen. Seit 2003 wird die Thematik aus einem anderen Blickwinkel durch SAPS (Statistisch Assistierte Programm Selektion), ein Projekt des Forschungsteams von Prof. Dr. Lechner der Universität St. Gallen, erneut aufgegriffen.⁷ Diese diversen Erfahrungen fliessen in den vorliegenden Bericht ein.

Methodik: Datenanalyse und Expertengespräche

Die bestehenden Forschungslücken - gegeben entweder durch Aktualisierungsbedarf, durch die Anwendung auf Besonderheiten des Schweizerischen Systems oder weil es bisher gar keine Forschung gibt – werden anhand von Expertengesprächen gefüllt. Expertengespräche ermöglichen, im Gegensatz zu Flächenbefragungen, komplexe Sachverhalte vertieft und ausserhalb vordefinierter Antwortkategorien zu untersuchen. Aufgrund der Aufwändigkeit dieses Verfahrens können repräsentative Fallzahlen nicht erreicht werden. Die geführten Gespräche

⁶ Einen Überblick zu diesen Methoden geben Helmut Rudolph und Regina Konle-Seidl in „Profiling for Better Services. Report on the European Profiling Seminar Nuremberg, January 12-14, 2005“ (http://doku.iab.de/veranstaltungen/2005/profiling2005_Report_German.pdf) und der OECD-Bericht „Early Identification of Jobseekers at risk of Long-Term Unemployment“. OECD, Paris, 1998. Einen Überblick aus Schweizer Sicht geben Jürg Schweri und Monika Curti (1999): „Langzeitarbeitslosigkeit. Effizientere Arbeitsmarktpolitik durch Profiling?“, in: AMAgenda 9/1999, S. 12 – 15 (<http://www.der-arbeitsmarkt.ch/upload/archiv/ama9912.pdf>).

⁷ Vgl. www.siaw.unisg.ch.

geben jedoch ein Stimmungsbild wieder.⁸ Wo möglich, wurden zusätzlich bestehende Datensätze (Informationsdatenbank der RAV (AVAM) und Schweiz. Arbeitskräfteerhebung (SAKE)) ausgewertet.

3. Instrumente einer Klientensegmentierung

Kunden der RAV sind auf der einen Seite die gemeldeten Stellensuchenden, auf der anderen Seite Arbeitgeber, die offene Stellen anbieten oder Beratung in einer Kündigungsphase wünschen. Der Begriff Klientensegmentierung soll während dem ganzen Bericht ausschliesslich auf den Umgang mit Stellensuchenden angewandt werden. Der Begriff beschreibt die Einteilung der Stellensuchenden in homogene(re) Gruppen, mit dem Ziel, die Dienstleistungen der RAV nach den unterschiedlichen Bedürfnissen dieser Gruppen auszurichten.

Es wird keine Klientensegmentierung nach Arbeitsmarktfähigkeit durchgeführt

Klientensegmentierung wird heute in allen RAV praktiziert, meist durch die Aufteilung der Stellensuchenden in drei oder vier Berufs-/Branchengruppen.⁹ Diese Segmentierung hat den Vorteil, dass Stellensuchende und Arbeitgeber durch spezialisierte Personalberatende, die selbst aus der Branche stammen oder in dieser gut vernetzt sind, beraten werden.

Die mehr oder weniger informelle Einschätzung der Arbeitsmarktfähigkeit und des Risikos der Langzeitarbeitslosigkeit einer stellensuchenden Person wird standardmässig in allen RAV durch die Berater vorgenommen. Die Einschätzung hat Folgen auf Betreuung (Häufigkeit der Gespräche), Anordnung von Kursbesuchen oder anderen arbeitsmarktlichen Massnahmen und Zuweisungen (verbindliche Bewerbungsaufforderungen durch die Personalberatenden) auf offene Stellen. Sie wird fast ausnahmslos ohne Hilfsmittel durchgeführt und ohne explizite Einteilung in verschiedene Risikogruppen.

Unseres Erachtens macht eine Klientensegmentierung dort Sinn, wo die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

1. Eine unterschiedliche Behandlung der verschiedenen Gruppen in Bezug auf Beratung, Kurse/Programme und Zuweisungen auf offene Stellen steigert die Effizienz im Umgang mit Ressourcen
2. Diese Effizienzsteigerung kann nur durch die **explizite** und **verbindliche** Gruppeneinteilung erreicht werden
3. Die Fehlerquote der Einteilung in diese Gruppen ist relativ gering

Die Gespräche lassen den Schluss zu, dass diese Bedingungen nicht nur bei der Segmentierung nach Berufen und Branchen, sondern auch bei einer Klientensegmentierung nach Arbeitsmarktfähigkeit gegeben ist.

Für eine Klientensegmentierung nach Arbeitsmarktfähigkeit sind drei Schritte notwendig. Diese sollen in den folgenden Kapiteln beschrieben werden: 1. Einschätzung (Kapitel 2.1), 2.

⁸ Mit Vertretern der öffentlichen Hand (RAV-LeiterInnen, RAV-Personalberatende, IIZ (Interinstitutionelle Zusammenarbeit)-Verantwortliche und –Projektleitende) wurden 13 Gespräche geführt. Zur Zusammenarbeit mit den privaten Arbeitsvermittlern wurden ausserdem 13 Stellenvermittler befragt. Im vorliegenden Bericht ist deutlich markiert, welche Aussagen aus Befragungen stammen. Einzelvoten sind als solche gekennzeichnet. Alle anderen Aussagen werden von einer Mehrheit der Befragten der genannten Gruppe gestützt.

⁹ In einem Kanton werden die Stellensuchenden nach Gemeinden zu den Personalberatenden zugeteilt. Vereinzelt werden die Stellensuchenden auch nach Sprachkenntnissen und Alter den Personalberatenden zugeteilt.

Gruppeneinteilung/Triagierung (Kapitel 2.2) und 3. explizit definierte Prozesse, welche bei Mitgliedern der jeweiligen Gruppen angewendet werden (Kapitel 2.3). Bei den Prozessen stellt sich zudem die Frage, welche Partnerschaften für die einzelnen Gruppen genutzt werden können (Kapitel 3).

3.1. Einschätzung

Die Einschätzung ist ein unerlässlicher Bestandteil jeder Klientensegmentierung, da erst sie die Einteilung in verschiedene Gruppen ermöglicht. Die Güte der Einschätzung bestimmt deshalb weitgehend den Nutzen einer Klientensegmentierung.

Während die Zuteilung nach Berufen und Branchen einfach ist, ist die Einteilung nach Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit schwierig und mit Unschärfe verbunden. Sie ist komplexer Natur, weil a) nicht leicht zu erkennen ist, welche Merkmale der Stellensuchenden eine Rolle spielen und wie diese Merkmale miteinander wirken, b) die Merkmale häufig schwierig einzuschätzen sind und schliesslich c) weil nicht nur die Merkmale der stellensuchenden Personen eine Rolle spielen, sondern auch die Ausgestaltung des aktuellen regionalen Arbeitsmarkts.

Einschätzung durch Erfahrung und Intuition

Die verschiedenen Schritte der Beratung und Vermittlung bedingen zwingend eine Einschätzung der Arbeitsmarktfähigkeit durch die Personalberater. Diese Einschätzung wird mit einer Ausnahme in allen von uns besuchten RAV ohne Hilfsmittel anhand der Erfahrung und Intuition der Personalberater durchgeführt. Ihre Genauigkeit wird von den Befragten als hoch eingeschätzt. Zur Unterstützung und Kontrolle der Einschätzung werden Fallbesprechungen, Intervention (kollegiale Beratungsform) Überprüfung durch zufällig ausgewählte Dossiers, Analysen mit Vorgesetzten und, je nach RAV, weitere Instrumente eingesetzt.

Mehrere der befragten RAV-Vertreter äussern hingegen auch Kritik an dieser Art der Einschätzung und meinen, dass die subjektive Einschätzung Risiken berge. Es gäbe einen Wunsch Seitens der Personalberater nach Gleichbehandlung. Teilweise führe das zu der Haltung „nach 6 Monaten schauen wir mal“. Es bestehe eine Barriere vor der Einstufung zu „schwer vermittelbar“, vor allem wenn diese Abklärungen der Arbeitsmarktfähigkeit mit sich führe. Es seien Unterschiede bei der Einschätzung der Personalberatenden festzustellen – die einen setzen die Messlatte höher, die andere tiefer. So sprechen nicht alle vom Gleichen, vor allem dann nicht, wenn über Institutionsgrenzen hinweg über die Arbeitsmarktfähigkeit einer Person diskutiert werde.

Die Genauigkeit der Einschätzungen der Personalberatenden wird im Rahmen des AMOSA Projekts Langzeitarbeitslosigkeit durch einen Test überprüft.¹⁰ Die Prognosen der RAV-Personalberatenden in Bezug auf die Dauer der Arbeitslosigkeit von rund 600 Stellensuchenden zu Beginn ihrer Arbeitslosigkeit werden mit der tatsächlichen Dauer bei ihrer Abmeldung verglichen. Die Daten zu diesem Test sind auf Ende 2007 zu erwarten.

Eine Voraussetzung für eine nutzbringende Segmentierung ist, dass die Einschätzung genau und effizient durchgeführt werden kann. Man sollte sich überlegen, ob nicht ein Hilfsmittel eingesetzt werden sollte, um die Genauigkeit der Einschätzung zu steigern. Verschiedene Instrumente bieten sich hier an. Untenstehend werden Beispiele diskutiert, die bereits verwendet werden.

¹⁰ Siehe Arbeitsbericht „Risikofaktoren von Langzeitarbeitslosigkeit“ (www.amosa.net).

Hilfsmittel Beispiel 1: IIZ-Risikogruppenliste des Kantons Zürich

Die Zuteilung zur Begleitung mittels IIZ-Instrumenten (IIZ steht für Interinstitutionelle Zusammenarbeit, siehe Kapitel 3.1) unterscheidet sich von Kanton zu Kanton. In der kürzesten Variante werden die Stellensuchenden mittels Kurzbefragungen („Haben Sie gesundheitliche Probleme?“ / „Sind Sie bei einer anderen Institution angemeldet?“) zu einer weiteren Analyse zugelassen. Eine komplexere Variante, welche mehrere Risikoprofile zulässt, kann durch die Verwendung einer Risikogruppenliste erreicht werden. Als Beispiel für letztere ist untenstehend eine Liste aufgeführt, welche das IIZ-Netzwerk des Kantons Zürich erarbeitet hat.¹¹

Risikogruppen:

- Jugendliche (bis 25 Jahre), die im Schul-/ Lehrabschluss gefährdet sind.
- Personen, über 55 Jahre alt und mit offensichtlich verminderter Leistungsfähigkeit im Betrieb.
- Arbeitnehmende mit häufigen oder regelmässigen gesundheitlich begründeten und ärztlich attestierten Absenzen, die beim Arbeitgebenden zu Kündigungsüberlegungen führen.
- Arbeitnehmende, denen gekündigt wurde und die keine Stelle mehr finden. Die Absenz vom Arbeitsmarkt führt zur Intensivierung vorhandener Krankheiten oder zu weiteren, medizinisch attestierten gesundheitlichen Einschränkungen (Arztzeugnisse).
- Personen, die sich zum Sozialhilfebezug anmelden und zu 100% vom Arzt arbeitsunfähig geschrieben sind.
- Personen, die sich zum Sozialhilfebezug anmelden und sich selbst als 100% krank empfinden oder sind, sich jedoch seit Jahren keiner medizinischen Behandlung unterzogen haben.

Tabelle 1: IIZ-Risikogruppenliste des Kantons Zürich

Hilfsmittel Beispiel 2: Stärkenblatt RAV Schaffhausen

Alle Stellensuchenden besuchen zu Beginn ihrer Arbeitslosigkeit möglichst rasch einen Bewerbungskurs und erarbeiten dort gemeinsam mit dem Kursveranstalter ein „Stärkenblatt“. Das Stärkenblatt (siehe Anhang) dient einerseits der eigenen Einschätzung (das Blatt wird von den Stellensuchenden und dem Kursveranstalter unterschrieben), andererseits aber auch als Kurzeinschätzung zu Händen der Personalberatenden. Das Stärkenblatt soll auf einer A4-Seite einen schnellen Überblick ermöglichen.

Das Stärkenblatt des Kantons Schaffhausen beinhaltet folgende Merkmale:

- Fachkompetenz: Branchenwissen, Fachwissen, Spezialisierung, Werkzeugbeherrschung, EDV-Kompetenz, Flair für ..., Arbeitssprachen, Methodenkompetenz
- Sozialkompetenz: Mitarbeitereigenschaften, Teameignung, Kommunikationsfähigkeit, Führungsqualitäten
- Arbeitsbewilligung
- Bewerbungstechnik
- Beziehungsnetz
- Gesundheitszustand
- Lebenslauf
- Marktchancen
- Marktlohn
- Motivation
- Flexibilität
- Bisherige Bemühungen

¹¹ IIZ-Netzwerk Kanton Zürich (2006): „Betriebskonzept Pilot Uster“. Die Liste wurde von den Verfassern textlich leicht gekürzt.

Die Merkmale werden auf einer Skala von „Super“ / „Leicht“ / „Mittel“ / „Schwer“ / „Problem“ eingestuft. Bewertet wird, was vermittlungs- und beratungsrelevant ist und bewertet werden kann (die Felder sind nicht obligatorisch). Das Blatt lässt ausserdem Platz, um zusätzliche Merkmale aufzuführen. Bei Wechsel des Personalberaters, beim Besuch von gewissen Kursen, mindestens aber alle sechs Monate, wird eine Standortbestimmung durchgeführt und das Stärkenblatt aktualisiert.

Hilfsmittel Beispiel 3 – Profiling

Noch einen Schritt weiter geht das so genannte „Profiling“. Es basiert auf einem Modell, welches den Einfluss von einzelnen Merkmalen auf die Wahrscheinlichkeit der Langzeitarbeitslosigkeit mittels statistischen Techniken berechnet. In der Anwendung kann dieses statistische Modell dazu verwendet werden, das individuelle Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit einer stellensuchenden Person zu schätzen.

In der Regel werden in solchen Modellen vor allem Merkmale verwendet, welche in den Datenbanken der Arbeitsmarktbehörden bereits enthalten sind, d.h. sogenannte „harte Merkmale“, die wie Alter, Geschlecht und Nationalität einfach und eindeutig messbar sind. Diese Angaben haben den Vorteil, dass sie bereits zu Beginn der Arbeitslosigkeit vorliegen. Es muss beachtet werden, dass sich diese Variablen zwar gut für die Prognose eignen, manchmal aber nur statistisch mit Langzeitarbeitslosigkeit zusammenhängen und nicht unbedingt deren Ursache sind. Im Unterschied zum „Stärkenblatt“ können aus dem berechneten Risiko daher nicht direkt Handlungsanweisungen abgeleitet werden, welchen Inhalt eine Massnahme haben muss, um die Person schneller wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Wie bei anderen Hilfsmitteln auch, sind der Genauigkeit des Profiling Grenzen gesetzt.¹²

Profiling wurde in Australien und den USA schon früh angewandt und im Verlauf der 1990er Jahre auch vermehrt in europäischen Staaten aufgegriffen. Die in Anhang 2 aufgeführte Tabelle zeigt, dass ein solches Instrument unterschiedlich ausgestattet sein kann (nur „harte“ oder auch „weiche“ Faktoren) und eingesetzt (Ausmass des Spielraums für die Personalberater, die weiteren Schritte zu bestimmen) werden kann.¹³

Profiling Test durch AMOSA

Auftrag des AMOSA Teilprojekts „Risikofaktoren von Langzeitarbeitslosigkeit“¹⁴ war, die Risikofaktoren für Langzeitarbeitslosigkeit zu ermitteln und im Anschluss daran ein Instrument zu erarbeiten, welches zur Prognostizierung des individuellen Risikos verwendet werden kann. Bei den Vorarbeiten zu diesem Instrument wurden nicht nur „harte Variablen“ getestet, sondern ein Katalog von 40 „weichen Merkmalen“, für welche zusätzliche Daten erhoben wurden. Es zeigte sich, dass damit die Genauigkeit des Instruments deutlich gesteigert werden kann. Das Instrument befindet sich zurzeit in der Testphase.

¹² Schwierigkeiten bereitet unter anderem, dass nicht alle relevanten Merkmale berücksichtigt werden können. Viele der Merkmale sind schwierig zu beobachten und zu messen. England kam in einem Test zum Schluss, dass die Genauigkeit ihrer Profiling-Modelle zu wenig hoch sei (vgl. OECD (1998): „Early Identification of Jobseekers at risk of Long-Term Unemployment“. Paris.). Internationale Erfahrungen zeigen, dass Profiling auch auf Akzeptanzprobleme bei den Personalberatenden stossen kann. Kanada zog entsprechende Instrumente nach Einführungsproblemen wieder zurück (vgl. Helmut Rudolph und Regina Konle-Seidl (2005): „Profiling for Better Services. Report on the European Profiling Seminar Nuremberg, January 12-14, 2005“ (http://doku.iab.de/veranstaltungen/2005/profiling2005_Report_German.pdf).

¹³ Vgl. Jürg Schwenk und Monika Curti (1999): „Langzeitarbeitslosigkeit. Effizientere Arbeitsmarktpolitik durch Profiling?“, in: AMAGenda 9/1999, S. 12 – 15 (<http://www.der-arbeitsmarkt.ch/upload/archiv/ama9912.pdf>).

¹⁴ Die Arbeitsbericht kann auf www.amosa.net abgerufen werden.

Es stellt sich die Frage, zu welchem Zeitpunkt eine Einschätzung vorgenommen werden sollte. Grundsätzlich gilt sicher die Antwort „möglichst früh“, damit die entsprechenden Schritte möglichst schnell eingeleitet werden können. Auf der anderen Seite ist bei einem Profiling-Instrument, welches auch „weiche Faktoren“ beinhaltet, zu beachten, dass diese nach der ersten Stunde Beratungsgespräch teilweise schwierig einzuschätzen sind. Um dies zu überprüfen, werden in der Testphase Einschätzungen von Erst- und Zweitgesprächen und die entsprechende Prognosequalität miteinander verglichen. Es ist auf jeden Fall sinnvoll, eine solche Einschätzung wiederholt anzuwenden.

Hilfsmittel Beispiel 4 – Statistisch Assistierte Programmselektion (SAPS)

Noch einen Schritt weiter als Profiling geht „Targeting“. Bei Targeting will man direkt mit statistischen Mitteln berechnen, welche Arbeitsmarktliche Massnahme für welchen Stellensuchenden den stärksten positiven Effekt beinhaltet („keine Massnahme“ ist ebenfalls eine Option). Dies ist eine ambitiöse Zielsetzung. Da für die Modellierung sehr hohe Fallzahlen benötigt werden (je feiner die Gliederung der möglichen Massnahmen, desto mehr Fälle), werden Dateien der stellensuchenden Personen der letzten Jahre in die Analyse miteinbezogen. Zu diesen liegen jedoch nur „harte Variablen“ vor. Dies ist in Bezug auf die Genauigkeit des Instruments problematisch.

In der Schweiz läuft seit 2003 in 16 RAV ein Pilotprojekt unter dem Projekttitel „SAPS – Statistisch Assistierte Programm Selektion“. Es handelt sich hierbei um ein Projekt des Forschungsteams um Prof. Dr. Lechner der Universität St. Gallen. Das Projekt ist zurzeit in der Evaluationsphase, Resultate sind bis Frühjahr 2007 zu erwarten.¹⁵

Auswahl des Hilfsmittels

Laut den Befragungen der RAV-Vertreter ist es zentral, dass die Personalberatenden Vertrauen in das Instrument haben und einen Mehrwert für ihre Arbeit darin erkennen. Zentrales Kriterium ist die Prognosegenauigkeit bezüglich des Risikos einer Langzeitarbeitslosigkeit. Diese muss höher liegen als bei der subjektiven Einschätzung der Personalberatenden. Ausserdem muss das Instrument einfach in der Anwendung sein und darf nicht zu zusätzlicher Administration führen.

Ein Teil der Befragten würde ein Hilfsmittel zur systematischen Früherkennung von potentiell durch Langzeitarbeitslosigkeit gefährdeten Stellensuchenden begrüssen. Andere hingegen finden es problematisch, den Stellensuchenden „einen Stempel aufzudrücken“. Zudem benötigt die Kommunikation der berechneten Resultate an den Stellensuchenden ein sensibles Vorgehen. Wie das Stärkenblatt des Kantons Schaffhausen zeigt, kann eine Einschätzung durchaus gewinnbringend zur Diskussion mit dem Stellensuchenden über seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt eingesetzt werden.

Tabelle 3 zeigt zusammenfassend die Vor- und Nachteile der bisher besprochenen Hilfsmittel auf. Wie von den Befragten vermerkt, ist die Prognosegüte von zentraler Bedeutung für den Nutzen des Instruments. Die Lösungen Individualeinschätzung, Profiling und Targeting werden diesbezüglich zurzeit getestet.

Die Risikogruppenliste eignet sich möglicherweise besser für die IIZ-Anwendung als für eine allgemeine Risikoeinschätzung, bei welcher weniger klare Profile von betroffenen Gruppen existieren. Das Stärkenblatt hingegen hat den grossen Vorteil, dass es direkt und übersichtlich den Handlungsbedarf aufzeigt. Ein Profiling-Instrument kann diese Stärke möglicherwei-

¹⁵ Vgl. www.siaaw.unisg.ch.

se übernehmen, indem es ebenso transparent ausgestaltet ist und „weiche Variablen“ aufnimmt, die direkter als „harte Merkmale“ zeigen, wo eine Massnahme ansetzen kann.

	Vorteile	Nachteile
Individual-einschätzung	- Geringer Aufwand	- Genauigkeit bisher ungeklärt - Einschätzung vom Personalberater abhängig und daher sehr subjektiv - Schwierig zu kommunizieren - Hemmung, einer stellensuchenden Person schlechte Chancen zuzuschreiben
Risikogruppenliste	- Geringer Aufwand - Transparent	- Grobes Schema - Funktioniert nur, wenn Zielgruppe klar definier- und eingrenzbar ist
Punktliste/ Stärkenblatt	- Von Hand zu berechnen, daher transparent (auch gegenüber Stellensuchenden) - Zeigt direkt Handlungsbedarf auf	- bei detaillierten Listen aufwändig
Profiling	- Modell kann hohe Anzahl Variablen und komplexe Berechnung verarbeiten (es kann z.B. die Merkmale gewichten), dadurch bessere Prognose - Kann laufend angepasst werden.	- Reine Prognose, zeigt nicht direkt auf, wo der Handlungsbedarf liegt
Targeting	Analog Profiling, zeigt aber zusätzlich erfolgreichste AMM auf	- Genauigkeit möglicherweise tief, da Modelle keine „weichen Variablen“ beinhalten

Tabelle 3: Vor- und Nachteile der vorgestellten Hilfsmittel

3.2. Gruppen

Die Einschätzung des Risikos kann nun mit einer Gruppeneinteilung verbunden werden. Für eine solche Gruppeneinteilung spricht einiges: Die Resultate der Einschätzung werden einfacher zu kommunizieren und dadurch übertragbar (intern, aber auch gegenüber Partnern). Die Anbindung von weiteren Prozessen wird verbindlich definiert. Dadurch erhöht sich die Gleichbehandlung der Stellensuchenden über Personalberatende, RAV und sogar Kantone hinweg.

Wie bereits weiter oben erwähnt, muss man die Gefahr einer Stigmatisierung ernst nehmen. Es dürfen keine Stempel aufgedrückt werden, die nicht mehr abwaschbar sind. Die Durchlässigkeit der Triagen muss gegeben sein, die Einschätzung muss periodisch überprüft werden.

AVAM-Triage unsystematisch verwendet

Die Arbeitsmarktbehörden haben in der Anfangszeit der RAV eine entsprechende Gruppeneinteilung geschaffen: Die Stellensuchenden werden nach ihrer Vermittelbarkeit in die fünf folgenden Kategorien, den AVAM-Triagekategorien eingeteilt.¹⁶

¹⁶ AVAM (Informationssystem für die Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktstatistik) ist die Datenbank der RAV.

Code	Bezeichnung
1	Braucht kaum Unterstützung
2	Leicht vermittelbar
3	Mittlere Vermittlungsfähigkeit
31	ohne Qualifizierungsbedarf
32	mit Qualifizierungsbedarf
4	Schwere Vermittlungsfähigkeit
41	ohne beruflichen Qualifizierungsbedarf
42	mit beruflichem Qualifizierungsbedarf
43	mit Qualifizierungsbedarf im Bereich Grundqualifikation
5	Spezialfälle/ Unterstützungsbedarf durch Fachberatung

Tabelle 4: AVAM-Triagekategorien

In den Gesprächen, die wir geführt haben, wurde deutlich, dass der Triage-Code nur unsystematisch und selten genutzt wird.¹⁷ Als Hauptgründe dafür werden genannt, dass der Code in den Augen der Befragten Aufwand bedeute und kein Zusatznutzen erkennbar sei, da er nur statistische Zwecke erfülle. Ausserdem bestehe eine gewisse Hemmung, den Stellensuchenden einen Stempel aufzudrücken.

Die Einteilung in fünf Risikoklassen (drei Standardklassen: hohes / mittleres / tiefes Risiko, plus zwei Spezialklassen) scheint geeignet. Sie ist übersichtlich und doch genügend differenziert. Der Triagecode ist allen RAV-Mitarbeitenden bekannt. Da er nicht mit anschliessenden Prozessen verbunden wird, fehlte es dem Code bisher an Gewicht. Diese Prozesse sollen im nächsten Kapitel weiter erläutert werden.

3.3. Prozesse

Einerseits stellt sich die Frage, in welchem Umfang den einzelnen Risikogruppen zeitliche oder monetäre Ressourcen zugeteilt werden (sollten) – ob explizit wie von uns vorgeschlagen oder implizit, wie es heute geschieht. Andererseits gilt es zu prüfen, ob auf die verschiedenen Risikogruppen unterschiedliche Prozesse, beispielsweise eine andere Beratungs- oder Zuweisungspraxis, angewandt werden soll.

Diese Prozesse werden ohne explizite und verbindliche Einteilung und daher auf eine sehr individualistische Art von den Personalberatenden angewandt. Schulungen, Vorgaben und Kontrollen der RAV-Personalberatenden stellen sicher, dass die Berater sich in ihrer Anwendung nicht zu stark unterscheiden. Wie oben bereits dargestellt, wäre es für die Effizienz und Gleichbehandlung förderlich, die Einteilung zu den Prozessen stärker zu standardisieren.

Im Folgenden werden die drei Hauptdienstleistungen der RAV den Stellensuchenden gegenüber - Beratung, AMM-Zuweisung und Zuweisungen auf offene Stellen - genauer unter die Lupe genommen.

¹⁷ In einem der besuchten RAV wird von der Leitung verlangt, dass jede Person nach dem Triagecode beurteilt wird. Selbst in diesem RAV wird der Code jedoch nicht regelmässig nachgeführt. Weil bei der Anmeldung ein Standardwert von 3 gesetzt wird und unklar ist, ob und wann der Code geändert wurde, ist der Triage-Code statistisch nicht sinnvoll auswertbar.

Beratung

Laut Befragungen der RAV-Vertreter werden heute die Stellensuchenden mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit tendenziell weniger oft gesehen. Dies entspricht der Zielsetzung, die von einem Befragten geäussert wurde, „am Anfang nicht einen langen Zeithorizont aufzubauen“. Es sei wichtig, dass man sich zu Beginn relativ häufig sehe. Ob Personen mit höherem Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit in den Genuss von häufigeren Beratungsgesprächen kommen, bleibt unklar. Zwei der Befragten kritisierten, dass man zu wenig Zeit für Stellensuchende mit einem hohen Risiko habe, vor allem in Zeiten hoher Dossierbelastung.

Beschäftigungsprogramme und Zwischenverdienst

Abbildung 1 illustriert den Einsatz von Beschäftigungsprogrammen und Zwischenverdienst über die Dauer der Arbeitslosigkeit. Es ist erkennbar, dass der Anteil an Personen in Zwischenverdienst mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit stetig ansteigt. Der Höhepunkt bei Beschäftigungsprogrammen liegt mit 13% im 12. Monat, danach nimmt der Anteil der Stellensuchenden, die ein solches Programme besuchen, wieder ab.

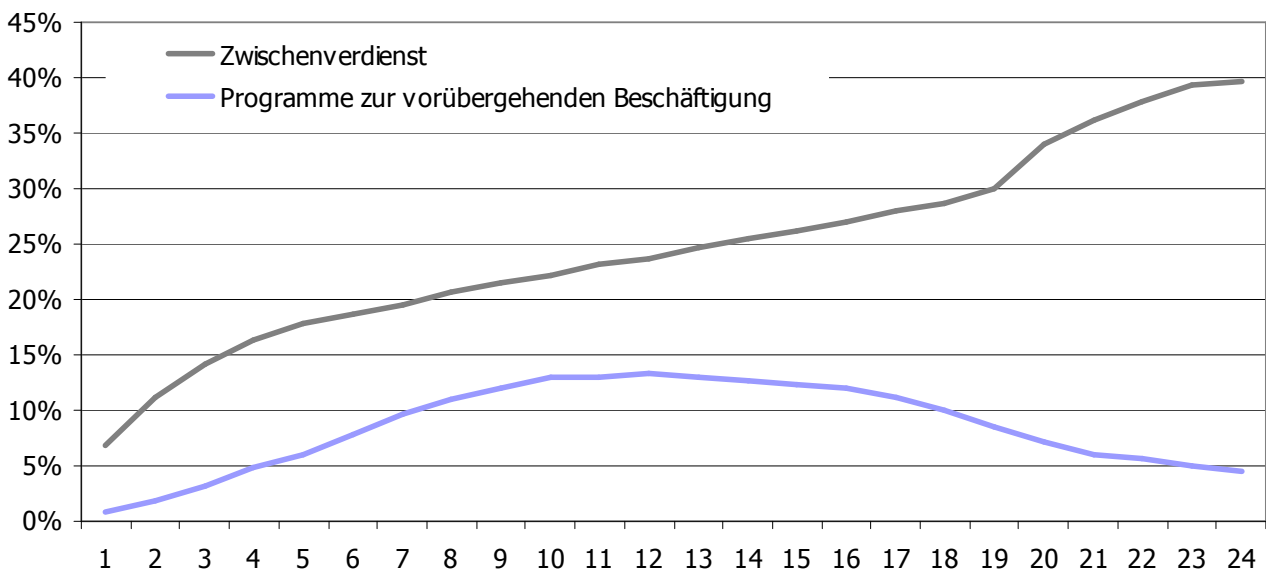


Abbildung 1: Stellensuchende in Arbeitsmarktlichen Massnahmen und Zwischenverdienst

Daten: AMOSA, Jahresdurchschnitt 2006 (Quelle: AVAM, SECO)

Das Ziel von Beschäftigungsprogrammen und Zwischenverdienst ist es, die zeitliche Distanz zur letzten Arbeitserfahrung verringern, eine Tagesstruktur zu fördern und zusätzliche Erfahrung und Qualifizierung zu erwirken. Im Hinblick auf das negative Signal der (Langzeit-) Arbeitslosigkeit bei Arbeitgebern haben diese Programme den Vorteil, dass dieses stark abgeschwächt wird, weil die Arbeitslosen aktuelle Arbeitgeber und Arbeitszeugnisse aufweisen. Es erstaunt daher, dass nur 37% der Stellensuchenden beim Überschreiten der Schwelle zur Langzeitarbeitslosigkeit entweder einem Zwischenverdienst nachgehen oder in einem Beschäftigungsprogramm teilnehmen.

Es ist zu berücksichtigen, dass Personalberatende die Zahl der Personen im Zwischenverdienst, im Gegensatz zu Kursen und Beschäftigungsprogrammen, nicht direkt beeinflussen können. Ein Zwischenverdienst wird in der Regel über eine normale Stellenbewerbung (Eigenbewerbung der stellensuchenden Person oder Zuweisung durch das RAV) gefunden. Der Anteil der Personen in Beschäftigungsprogrammen hingegen liegt im Einflussbereich der Personalberatenden.

Werden die Plätze in Beschäftigungsprogramme und Zwischenverdienststellen nun so vermittelt, dass Personen mit tiefen Arbeitsmarktchancen eher davon profitieren? Um diese Frage zu beantworten, wurden die Programmbesuche über die ersten fünf Monate der Arbeitslosigkeit untersucht (vgl. Abbildung 2 und 3). Es wurden drei Gruppen unterschieden: Stellensuchende mit mittleren Arbeitsmarktchancen (Abmeldungen im 6. Monat der Arbeitslosigkeit), mit tiefen Arbeitsmarktchancen (Abmeldung im 12. Monat) und sehr tiefen Arbeitsmarktchancen (Abmeldung im 18. Monat).

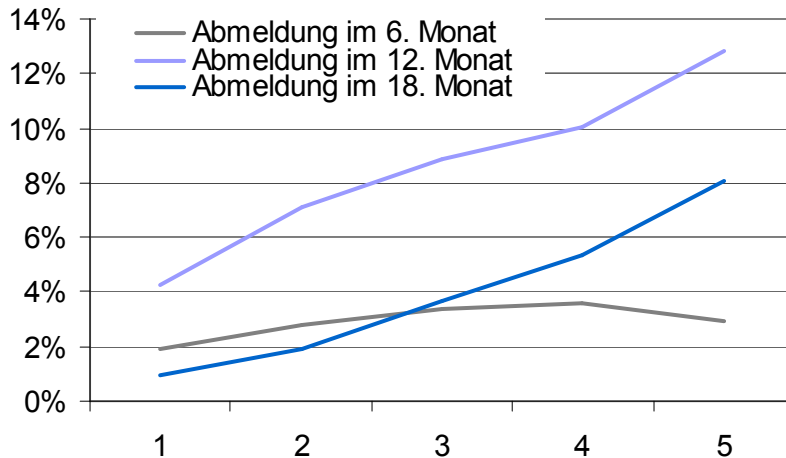


Abbildung 2: Anteil der Stellensuchenden in einem Beschäftigungsprogramm, dargestellt über die ersten fünf Monate der Arbeitslosigkeit

Daten: AMOSA, Jahresdurchschnitt 2006 (Quelle: AVAM, SECO)

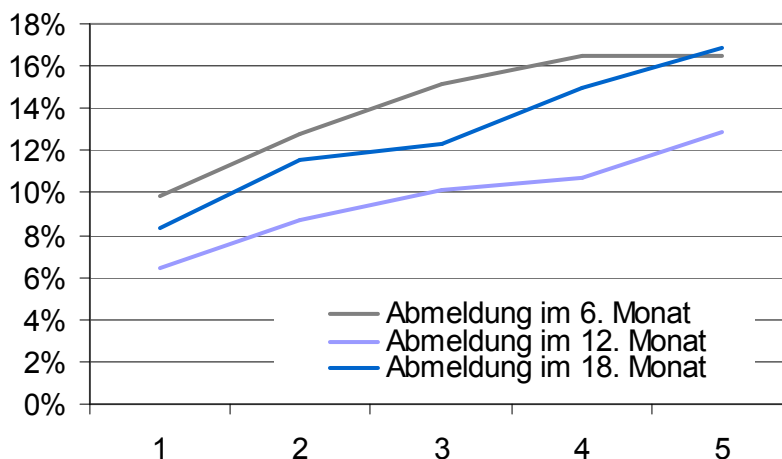


Abbildung 3: Anteil der Stellensuchenden in einem Zwischenverdienst, dargestellt über die ersten fünf Monate der Arbeitslosigkeit

Daten: AMOSA, Jahresdurchschnitt 2006 (Quelle: AVAM, SECO)

Es zeigt sich, dass Stellensuchende mit mittleren Arbeitsmarktchancen selten in Beschäftigungsprogramme vermittelt werden. Hingegen partizipieren Stellensuchende mit tiefen Arbeitsmarktchancen häufiger als jene mit sehr tiefen Arbeitsmarktchancen. Die Praxis erfüllt nur teilweise den Anspruch, dass Stellensuchende mit tieferen Arbeitsmarktchancen von zusätzlichen Ressourcen profitieren können. Zwischenverdienststellen sind besser besetzt durch Stellensuchende mit mittleren Arbeitsmarktchancen als durch jene mit tiefen oder sehr tiefen Chancen. Dies kann vermutlich dadurch erklärt werden, dass es für diese Stellensuchenden

einfacher ist, eine Zwischenverdienststelle zu finden (im Gegensatz zu den Beschäftigungsprogrammen müssen sich die Stellensuchenden für diese Stellen auf dem Arbeitsmarkt bewerben).

Zuweisungen

Zuweisungen sind verbindliche Bewerbungsaufforderungen an Stellensuchende. Diese sind komplementär zu den Bewerbungsbemühungen, welche die stellensuchenden Personen selbst erbringen. Ziel wäre, Stellensuchende zuzuweisen, die eine Aktivierung im Hinblick auf die Stellensuche oder zusätzliche Chancen benötigen – Stellensuchende mit eher tiefen Arbeitsmarktchancen. Es handelt sich jedoch um eine Gratwanderung, da die RAV den Arbeitgebern, welche eine offene Stelle melden, im Sinne einer effizienteren Dienstleistung Stellensuchende mit hoher Arbeitsmarktfähigkeit vermitteln wollen und müssen.

Abbildung 4 zeigt, dass über die Dauer der Arbeitslosigkeit ein klarer Rückgang an Zuweisungen zu verzeichnen ist. Der Anteil nimmt nach einem Jahr deutlich ab. Möglicherweise kann dies unter anderem mit dem steigenden Anteil an Stellensuchenden in einem Zwischenverdienst erklärt werden. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Stellensuchenden im Durchschnitt weniger häufig zugewiesen werden.

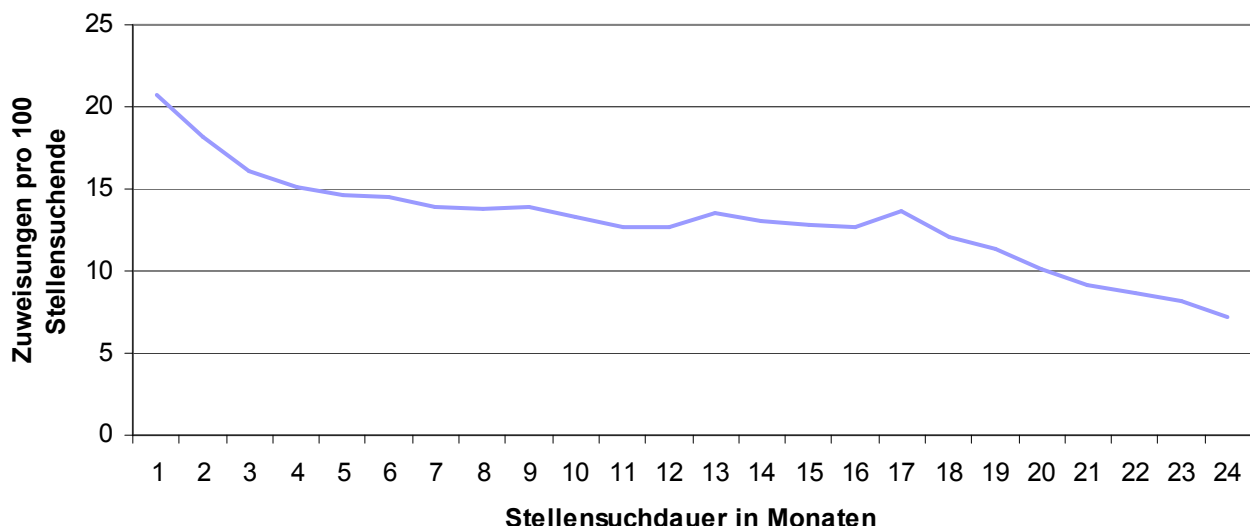


Abbildung 5: Anzahl Zuweisungen pro Tausend Stellensuchenden über die Dauer der Arbeitslosigkeit

Daten: AMOSA, Jahresdurchschnitt 2006 (Quelle: AVAM, SECO)

Betrachtet man wiederum die ersten fünf Monate und die drei Gruppen mit einer Abmeldung im 6., 12. und 18. Monat getrennt, so zeigt sich, dass tendenziell eher mehr Stellensuchende mit tiefen Arbeitsmarktchancen als solche mit mittleren Arbeitsmarktchancen zugewiesen werden. Die Zielsetzung wird - aus der Perspektive der Förderung von Stellensuchenden mit tiefen Arbeitsmarktchancen - erfüllt. Diese Förderung muss mit der nötigen Transparenz und Sensibilität gegenüber Arbeitgebern geschehen, damit diesen trotzdem eine möglichst gute Dienstleistung angeboten werden kann. Es ist eine Herausforderung, diese doppelte Zielsetzung zu erreichen.

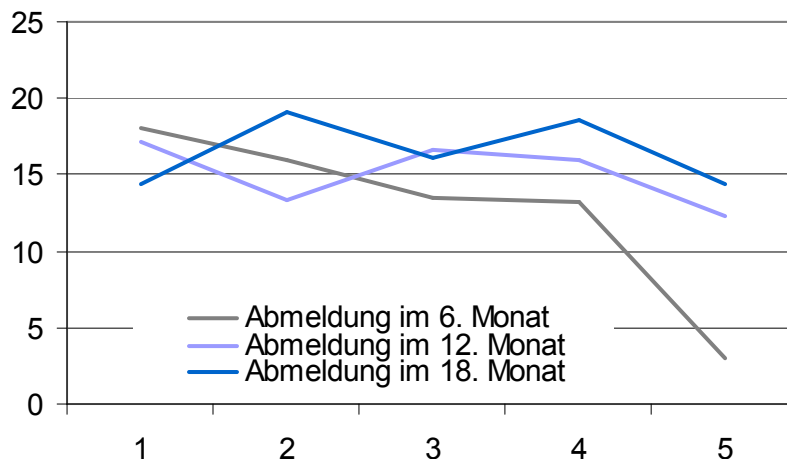


Abbildung 6: Anzahl Zuweisungen pro Hundert Stellensuchenden über die Dauer der Arbeitslosigkeit

Daten: AMOSA, Jahresdurchschnitt 2006 (Quelle: AVAM, SECO)

In den Befragungen haben zwei Vertreter der Arbeitsmarktbehörden zum Thema Vermittlung von Stellensuchenden den Wunsch angebracht, dass sich auf hohe Risiken spezialisierte Vermittler auf die Bedürfnisse von Personen mit „Handicaps“ (inkl. ältere Arbeitslose, Langzeitarbeitslose mit speziellem Qualifizierungsbedarf) konzentrieren. Diese Integrationsvermittlung müsste ihrer Meinung nach jedoch von der RAV-Vermittlung getrennt werden, damit bei den Arbeitgebern eine klare Trennung der „Rekrutierungs-Kanäle“ ersichtlich wäre.

3.4. Sollten spezialisierte Personalberatende eingesetzt werden?

Speziell in grösseren RAV wäre der Einsatz von Spezialisten für die Beratung der jeweiligen Risikoklassen bzw. der Stellensuchenden mit hohem Risiko, prüfenswert.¹⁸ Es braucht eigens ausgebildete Fähigkeiten, Erfahrung und Qualifizierung, um mit Personen zu arbeiten, die spezielle Anstrengungen erbringen müssen, um sich wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Diese Personalberatende könnten eine Spezialisierung aufbauen.

Einer der Befragten hat darauf hingewiesen, dass es aufzehrend sein könnte, nur Stellensuchende mit hohem Risiko zu beraten. Dem gegenüber stehen die Bedenken einer anderen befragten Person, dass in einem System des „alle machen alles“ Risikofälle vermutlich zu wenig intensiv betreut werden.

Exkurs: Erfahrung Kanton Solothurn

Im Kanton Solothurn wurde im Rahmen des Pilotprojektes KUSA („Kundensegmentierung auf dem Arbeitsmarkt“) vom Frühling 1999 bis Ende 2000 überprüft, ob die Zuteilung der AMM wirkungsorientierter vorgenommen und damit die durchschnittliche Dauer der Stellensuche verkürzt werden könnte.

Während dieser Pilotphase wurden in Solothurn unterschiedliche Leistungen unterschiedlicher RAV erbracht. Die RAV wurden nach Kundensegmenten aufgeteilt. Im RAV Check-In (Erstgespräch) wurden die Stellensuchenden in eine von sechs Vermittlungskategorien einge-

¹⁸ In kleineren und kleinsten RAV, die darauf angewiesen sind, dass die Beratenden sich untereinander ersetzen können, dürfte die Spezialisierung schwieriger sein. Das Interesse an einer Spezialisierung ist möglicherweise auch kleiner, weil ein Abgang des entsprechenden Personalberaters einen schwer zu kompensierenden Knowhow-Verlust bedeutet. Eine möglich Lösung wäre, dass kleinere RAV sich einen spezialisierten Personalberater teilen.

teilt und an entsprechend spezialisierte RAV weiter verwiesen: Administration (mit künftigen Arbeitsvertrag), Jobmanagement (Vermittlung ohne Massnahmen), Qualifizierung (Vermittlung mit Massnahmen), Integration (Beschäftigungsprogramm), Soziales (IV-Bereich) und Work-out (Bekämpfung vermuteter Missbräuche).¹⁹

Nach Abschluss der Pilotphase wurde festgestellt, dass die Komplexität dieser Strukturen wesentlich höher ist als die der klassischen RAV-Modelle. „Insbesondere die Schnittstellen zwischen den Organisationseinheiten haben sich dabei als Achillesferse des Modells erwiesen.“²⁰ Sie wurde daher höchstens für mittelgrosse und grosse Kantone, deren Organisationseinheiten die kritische Grösse auch in Zeiten tiefer Arbeitslosigkeit erreichen, als prüfungswert erachtet. Die im Pilotprojekt vorgesehene Aufgliederung der RAV existiert heute auch im Kanton Solothurn nicht mehr in der getesteten Form; die Aufgaben der einzelnen RAV wurden wieder stärker durchmischt.

Bewährt hat sich laut Germann der Ansatz des Solothurner Modells, für unterschiedliche Stellensuchendensegmente unterschiedliche Wiedereingliederungsprozesse zu verwenden. Dies, obwohl den meisten Arbeitslosen der Grund, weshalb sie bspw. dem RAV Jobmanagement, Qualifizierung oder Integration zugeteilt worden seien, nicht klar sei.²¹

Heute wird in Solothurn eine Trennung in drei Gruppen vorgenommen (siehe Tabelle 5):

- Jobmanagement für die Arbeitgeber und die sofort arbeitsmarktfähigen Stellensuchenden;
- Qualifizierung/Integration für Stellensuchende mit Qualifizierungsbedarf;
- RAV plus für Spezialberatungen (Kader, Selbständigkeit, Schnittstelle zu IV und Ärzten, Leistungsexport innerhalb der bilateralen Verträge mit der EU).²²

¹⁹ Vgl. Ernst & Young (2001): „Evaluation des Projekts Kundensegmentierung auf dem Arbeitsmarkt (KUSA). Schlussbericht“ und Moser, Viktor (1999): „Kundennähe statt Einheitsmenü“, in: Panorama 3/1999, S.17 – 18 (www.infopartner.ch/periodika/1999/Panorama/Heft_3_1999/pan9317.pdf).

²⁰ Ernst & Young (200x): „Evaluation des Projekts Kundensegmentierung auf dem Arbeitsmarkt (KUSA). Schlussbericht“, S. 6.

²¹ Germann, Nadja (2004): „Faktoren des Kundenempfindens von Stellensuchenden gegenüber den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren – Darstellung aus der Sicht der bei den RAV Lugano und Solothurn registrierten Stellensuchenden.“ Dissertation der Universität St. Gallen. ([www.biblio.unisg.ch/www/edis.nsf/www.DisplayIdentifier/2875/\\$FILE/dis2875.pdf](http://www.biblio.unisg.ch/www/edis.nsf/www.DisplayIdentifier/2875/$FILE/dis2875.pdf))

²² vgl. Tucci, Jürg (2005). Artikel: Wirkung verbessern – Kosten senken. Panorama 6/2005: S.21 – 22 (www.infopartner.ch/periodika/2005/Panorama/Heft_6_2005/pan056d21.pdf).

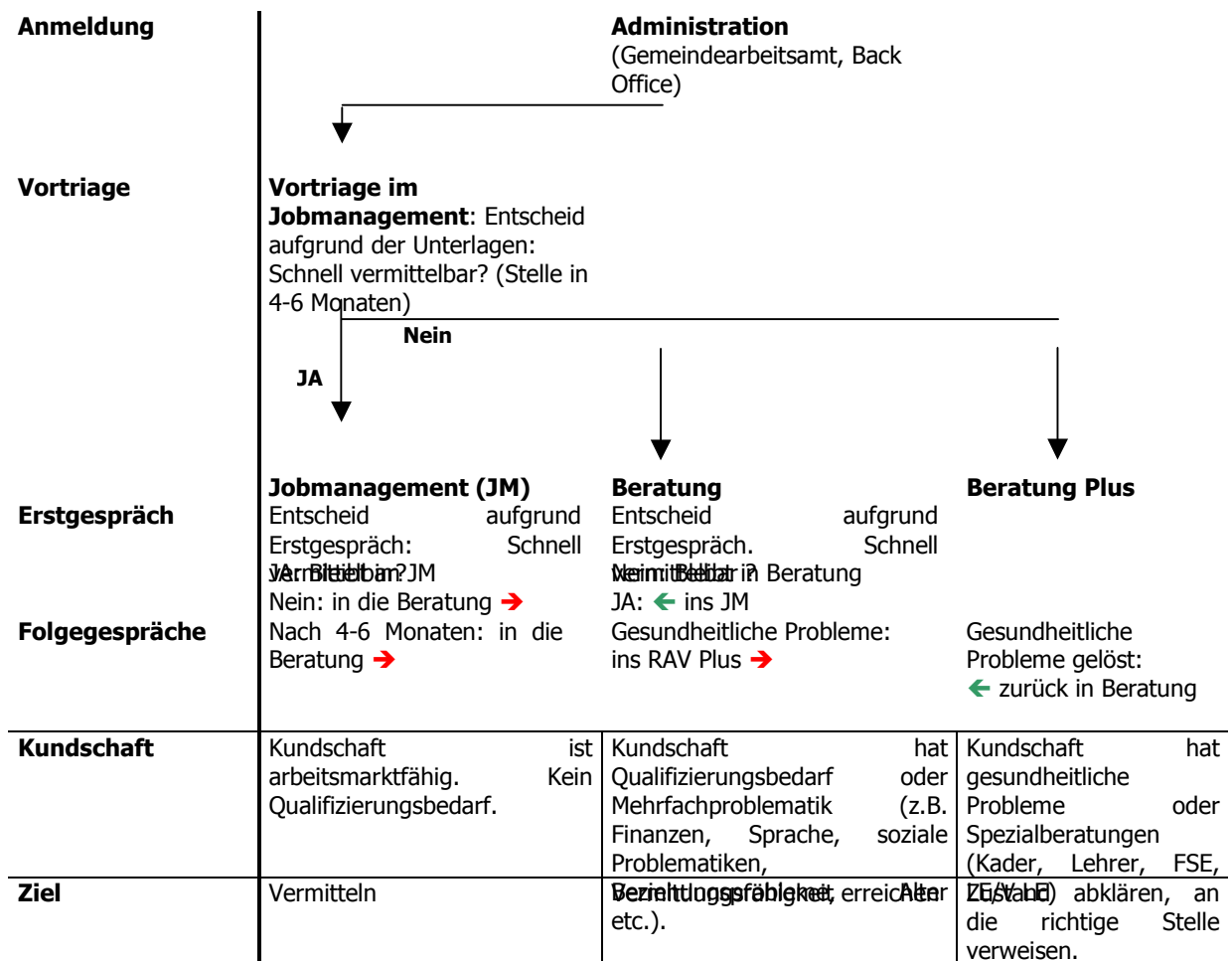


Tabelle 5: Klientensegmentierung im Kanton Solothurn (Quelle: AWA Solothurn)

3.5. Umgang mit Langzeitarbeitslosen

Selbst bei einer korrekten Einschätzung eines Stellensuchenden zur Gruppe der Gefährdeten ist nicht sichergestellt, dass die ergriffenen Massnahmen funktionieren und Langzeitarbeitslosigkeit verhindert werden kann. Es ist daher wichtig, auch Instrumente zur Verfügung zu haben für Stellensuchende, bei denen das Ziel einer möglichst raschen Integration nicht erreicht werden konnte.

Grundsätzlich wurde von den Befragten erwähnt, dass sie „Druck erhöhen“ für ein probates Mittel halten. In einigen RAV gibt es Dossierwechsel (die Übergabe des Dossiers eines Stellensuchenden an einen anderen Personalberater) oder Dossierüberprüfung. Diese Massnahmen werden jedoch bereits vor der Langzeitarbeitslosigkeit eingesetzt. Es gibt auch nur wenige AMM, die sich ausschliesslich auf Langzeitarbeitslosigkeit ausrichten. Die Befragten sind sich nicht einig, ob dies sinnvoll ist oder nicht.

4. Partnerschaften nutzen

Verschiedene Partnerschaften sind für die RAV in ihrer täglichen Arbeit von Nutzen - sei dies über gemeinsame Gefässe, Prozesse oder den Informationsaustausch allgemein und bzgl. einzelnen Stellensuchenden. Diese Partnerschaften sind wichtig für die Integration der Stellensuchenden und dadurch auch für die Verhinderung der Langzeitarbeitslosigkeit. Viele dieser Partnerschaften funktionierten bereits sehr gut. Es wäre hingegen möglich, diese Partnerschaften durch eine Klientensegmentierung systematischer zu nutzen, da sie für alle Beteiligten verbindlich festlegt, bezüglich welchen stellensuchenden Personen man zusammenarbeitet und wie diese Gruppe ausgewählt wird.

4.1. IIZ-Partnerschaften

IIZ ist die Kurzform für „Interinstitutionelle Zusammenarbeit“ zwischen den kantonalen Arbeitsmarktbehörden, Sozialdiensten und der Invalidenversicherung, teilweise auch weiteren Institutionen. Ziel dieser Zusammenarbeit ist es, Stellensuchende mit Mehrfachproblematiken schneller und einheitlicher zu integrieren. Welche Massnahmen ergriffen werden, soll nicht nach Zuständigkeit der Behörde, sondern nach dem grösstmöglichen Integrationsnutzen entschieden werden. Drehtüreffekte, Doppelgleisigkeiten und Lücken im Arbeitsmarkt- und Sozialsystem sollen mit IIZ minimiert werden.²³

IIZ wird seit mehreren Jahren praktiziert und die Zusammenarbeit konnte stetig intensiviert werden. Die Kantone, welche IIZ umsetzen, haben sich unterschiedlich ausgerichtet (präventive Massnahmen versus langjährige Fälle, gesundheitliche Arbeitsmarktfähigkeit versus ganzheitliche Arbeitsmarktfähigkeit).

Die bisherigen Gefässe für die Zusammenarbeit wurden im Herbst 2006 mit dem Projekt „IIZ-MAMAC“ von Bund und Kantonen ergänzt. MAMAC steht für „Medizinisch-Arbeitsmarktliche Assessments mit Case Management“. Ziel des Projekts ist es, mit den Betroffenen ein Assessment der Arbeitsfähigkeit/Arbeitsmarktfähigkeit durchzuführen, das für die IIZ-Partner verbindlich ist. Auf ebenfalls verbindliche Weise sollen dann geeignete Massnahmen für eine Integration in den Arbeitsmarkt festgelegt und jeweils eine Institution damit beauftragt werden, diese Massnahmen umzusetzen und die Fallführung zu übernehmen.²⁴ Langzeitziel ist es, die Problematik bereits am Arbeitsplatz, d.h. durch Arbeitgeber, zu erkennen.

Marc Genilloud, Präsident Verband Schweizerischer Arbeitsämter: „Die IIZ braucht Zeit, bis sie Fuss fassen kann. Systemübergreifend zusammenarbeiten und gleichzeitig Kultur, Struktur und Funktionsweise des Partners respektieren – dieser Prozess erfordert Jahre.“²⁵ In den Gesprächen mit den RAV-Personalberatenden wurde festgestellt, dass viele Beratende bisher wenig Erfahrung mit den neuen Instrumenten gemacht haben. Das liegt auch daran, dass IIZ bisher nur in wenigen Fällen angewendet wurde und sich die Zusammenarbeit in einer Anfangsphase befindet.

²³ Vgl. Handbuch zur Interinstitutionellen Zusammenarbeit (www.iiz.ch/dokumente/DE/Handbuch/handbuch_deutsch.pdf).

²⁴ Vgl. Medienmitteilung Projekt IIZ-MAMAC vom 4.9.2006 (<http://www.iiz.ch/dokumente/de/Aktuell/MAMACKernelemente04092006.pdf>).

²⁵ Moser, Viktor (2006): „Wer den Arbeitsmarkt regelt, bekämpft die Arbeitslosigkeit“, in: Panorama, 3/2006, S. 30 - 31 (http://www.infopartner.ch/periodika_fs/2006/Panorama/Heft_3_2006/pan063d30.pdf).

Die Ziele der Zusammenarbeit werden aber als wünschenswert erachtet und die Zusammenarbeit begrüsst. Während ein Teil der Befragten mit der Zusammenarbeit, wie sie sich heute präsentiert, zufrieden sind, kritisierten andere, dass IIZ sich zu stark als Angelegenheit der Arbeitsmarktbehörden entwickelt habe. Die anderen Institutionen sollten sich stärker engagieren.

4.2. Partnerschaft mit den privaten Arbeitsvermittlern

„Gelingt es den RAV, dank den spezifischen Branchenkenntnissen und den guten Beziehungen zu den Personaldienstleistern die Dauer der Stellensuche ihrer Versicherten zu reduzieren, und gelingt es den privaten Vermittlungsfirmen, dank den RAV einen besseren Zugang zu Personal auf Stellensuche zu erhalten, profitieren alle Beteiligten.“ *Aus einem Merkblatt des Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich für private Arbeitsvermittler*

In der Gründungsphase der RAV wurde die neue staatliche Stellenvermittlung von Seiten der privaten Arbeitsvermittler mit gemischten Gefühlen betrachtet. Die RAV wurden als Konkurrenz betrachtet. Dies ist nicht weiter erstaunlich: Die staatlichen RAV und die privaten Personalverleih- und Stellenvermittlungsfirmen erbringen Dienstleistungen, die auf den ersten Blick sehr ähnlich erscheinen.

Heute ist offensichtlich, dass sich die beiden „Stellenvermittlungen“ in anderen Bereichen positionieren. Während die privaten Agenturen sich auf Stellenakquisition und Vermittlung Stellensuchender mit hohen Arbeitsmarktchancen konzentrieren, gehört es zum Auftrag der RAV, **alle** bei ihnen gemeldeten Stellensuchenden wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Zu ihrem Auftrag gehören in erster Linie Information, Beratung und Vermittlung, Entwicklung der Vermittlungsfähigkeit der stellensuchenden Personen (Zuweisung zu Kursen und Beschäftigungsprogrammen), Kontrolle der Suchbemühungen – und Stellenakquisition. Das anfängliche Misstrauen wurde in der Zwischenzeit entweder durch partnerschaftliche Beziehungen oder Gleichgültigkeit abgelöst – abhängig von den lokalen Gegebenheiten.

Die Zahl der privaten Arbeitsvermittler hat in den letzten Jahren stetig zugenommen, wobei v.a. die Temporärbranche ein rasantes Wachstum aufweist. Es zeigt sich dabei immer wieder, dass Temporärstellen eine Möglichkeit sein können, um einen (Wieder-)Einstieg in den Arbeitsmarkt zu finden. Die Anforderungen sind häufig weniger hoch und die schnelle Verfügbarkeit ist ein zentrales Kriterium – beides kommt Stellensuchenden mit unterdurchschnittlichen Stellenchancen entgegen.

Wie arbeitet man heute zusammen?

... 1. Meldung offener Stellen

Private Vermittler melden RAV ihre offenen Stellen. Die RAV schalten die Stellenmeldung auf den Informations-Terminals (SSI) in den RAV, im Internet oder Teletext auf. Falls gewünscht schlagen die RAV den privaten Arbeitsvermittlern eine Auswahl an Stellensuchenden vor, die dem Anforderungsprofil entsprechen.²⁶

... 2. AVAMSTS

Private Vermittler, die sich im System registriert haben, können selbst nach passenden Kandidaten in der speziell zu diesem Zweck aufbereiteten Datenbank „AVAMSTS“ suchen. Laut SECO benutzen 9% der privaten Arbeitsvermittlern den Zugriff auf die RAV-Datenbank AVAM-STS.

²⁶ Leider gibt es zur Zeit keine genauen Daten darüber, wie viele Stellen durch private Vermittler gemeldet werden und wie viele Stellen mit Stellensuchenden der RAV besetzt werden können.

Diese Datenbank zeigt die von den RAV verzeichneten Grunddaten über die Stellensuchenden an.²⁷ In zwei der befragten AMOSA-Kantonen wird von den Personalberatenden ein zusätzliches Freitextfeld benutzt, um weitere Informationen über die Stellensuchenden zu verzeichnen. In der Datei sind nur jene Stellensuchenden aufgenommen, die gefragt wurden und mit der Publikation ihrer Daten einverstanden sind.²⁸ Von diesen Stellensuchenden können 42% direkt kontaktiert werden, bei den anderen muss sich der private Arbeitsvermittler beim zuständigen RAV-Personalberater melden.

... 3. Aufforderung an Stellensuchende, sich zu melden

Den Stellensuchenden wird auf dem RAV geraten, sich bei privaten Stellenvermittlungsunternehmen zu melden. Dazu wird bei der Anmeldung oder beim Erstgespräch eine Liste mit den privaten Arbeitsvermittlern in der Region abgegeben. Laut Schweizerischer Arbeitskräfteerhebung (SAKE) sind immerhin 43% der Erwerbslosen sowohl beim RAV wie auch bei mindestens einem privaten Arbeitsvermittler gemeldet.²⁹

Ad-hoc Zusammenarbeit, basierend auf persönlichen Beziehungen

Auf Bundesebene wurde im April 2004 zwischen dem SECO und dem Verband der Personaldienstleister der Schweiz (swisstaffing, vormals vpds) eine Vereinbarung aus dem Jahre 1998 betreffend die Zusammenarbeit zwischen RAV und den privaten Arbeitsvermittlern im Rahmen von AVAMSTS revidiert und erneut verabschiedet.

Es ist den Kantonen resp. ihren Arbeitsämtern überlassen, wie sie diese Zusammenarbeit gestalten wollen. Das SECO rät zum Abschluss von Zusammenarbeitsverträgen auch auf kantonaler und lokaler Ebene. Die Praxis zeigt, dass sich in den untersuchten AMOSA-Kantonen die Zusammenarbeit 2006 weiterhin auf das beschränkt, was im Bericht von Arthur Anderson 1994 „eine punktuelle Ad-hoc-Zusammenarbeit“ genannt wird.³⁰ Die meisten von uns befragten Vertreter der RAV oder der privaten Arbeitsvermittlern antworteten, dass keine Verträge bestehen.

Laut den Befragten ist die Intensität und Qualität der Zusammenarbeit abhängig von der Lage des Arbeitsmarktes resp. der Zahl der offenen Stellen. Dabei ist die Zusammenarbeit nicht für beide Partner zum gleichen Zeitpunkt ideal: die Zusammenarbeit ist für die RAV am wichtigsten, wenn nur wenige offene Stellen besetzt werden können, für die privaten Arbeitsvermittlern hingegen ist sie dann am wichtigsten, wenn es viele offene Stellen hat. Dies erschwert die Zusammenarbeit.

²⁷ Erfasste Merkmale: Gesuchter Beruf (max. 3), erlernter Beruf, ausgeübter Beruf, Funktion, Qualifikation, höchste Ausbildung, Arbeitsort, Mobilität, Arbeitszeit, Arbeitsform, Geschlecht, Alter, Muttersprache, Fremdsprachen (max. 3), Erwerbsstatus, Anmeldedatum, Eintrittsdatum, zuständiges RAV, Telefon- und Faxnummer des zuständigen Personalberaters. Bei Einverständnis der stellensuchenden Person erscheinen zusätzlich ihr Name, Vorname, Wohnadresse und Telefonnummer.

²⁸ Die stellensuchende Person entscheidet, ob ihre Daten AVAMSTS an die privaten Arbeitsvermittler weiter gegeben werden dürfen (anonymisiert oder nicht anonymisiert). Auf die Möglichkeit wird die stellensuchende Person beim Erstgespräch aufmerksam gemacht. Die Entscheidung erfolgt freiwillig, es darf kein Druck ausgeübt werden.

²⁹ Eigene Berechnungen. Datenquelle: SAKE, BFS (2005).

³⁰ Arthur Anderson (1994): Reform der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz. Schriftenreihe des BIGA. Beiträge zur Arbeitsmarktpolitik Nr. 3. Bern: Eidgenössische Drucksachen und Materialzentrale (EDMZ).

Die Zusammenarbeit wird laut den Befragten nicht von den Unternehmungen und deren Grösse, beeinflusst,³¹ sondern hängt stark von den Leitungen der RAV resp. der privaten Arbeitsvermittler ab. Sie ist beeinflusst von der Branche, in welcher die privaten Vermittler resp. RAV-Personalberatenden tätig sind. In erster Linie ist sie jedoch von persönlichen Beziehungen abhängig.

Die privaten Arbeitsvermittler sind arbeitgeber-orientiert und fokussieren auf Verkauf und Vermittlung. Die RAV sind eher stellensuchenden-orientiert und legen ein Schwergewicht auf die Beratung. Dadurch ergeben sich verschiedene Unternehmenskulturen, welche die Zusammenarbeit erschweren.

Alle Befragten verzeichnen Bemühungen von beiden Seiten, die Zusammenarbeit zu verbessern. Diese Kontaktpflege ist jedoch von unterschiedlicher Intensität und stark abhängig von der Aktivität von Einzelpersonen. Die Bemühungen um eine bessere Zusammenarbeit werden durch die Fluktuation sowohl bei privaten Arbeitsvermittlern wie auch RAV erschwert (allerdings oft bei Wechseln zwischen privaten Arbeitsvermittlern und RAV auch erleichtert). Evtl. wirkt sich problematisch aus, dass praktisch in keinem Fall die Zusammenarbeit institutionalisiert wurde.

Schlechte Noten für die Zusammenarbeit aus Sicht der privaten Arbeitsvermittlern

Die Qualität der Zusammenarbeit wird von den privaten Arbeitsvermittlern im Durchschnitt mit einer Note von 3.9 bewertet (Spannweite zwischen 3 und 5.5), von den Vertretern der RAV/AWA mit einer 4.6 (Spannweite 4 bis 5). Nur die Hälfte der befragten privaten Arbeitsvermittler, aber alle RAV-Befragten finden, die Zusammenarbeit habe sich verbessert. Die RAV werden von den privaten Vermittlern nur selten als Konkurrenz bezeichnet, jedoch genauso selten als „wirkliche“ Partner angesehen (es wird häufig gewünscht, es wäre eine Partnerschaft).

Von beiden Seiten wahrgenommene Probleme

- Negativerfahrungen schaden nachhaltig
- Der Mangel an Rückmeldung ist für beide Seiten ein Problem.
- Zu wenig persönlicher Kontakt. Dies stellt vor allem eine Einstiegshürde bei keiner oder wenig intensiver Zusammenarbeit dar. Die Kontaktpersonen sind in dieser Situation häufig unklar.

Problemwahrnehmung Private Arbeitsvermittler (der Wichtigkeit nach geordnet)

1. Papierkrieg und bürokratische Regeln (speziell problematisch bei der Abwicklung von Zwischenverdienst).
2. Qualität der Kandidaten: Stellensuchende, die beim RAV gemeldet sind, haben bei der Mehrheit der privaten Vermittler ein negatives Image, vor allem im Hinblick auf die Motivation. Dies scheint vor allem für Feststellen ein Problem zu sein. Bei Temporärarbeitsstellen seien Abweichungen des Profils des Stellensuchenden vom Anforderungsprofil der Stelle eher möglich als bei Feststellen.

³¹ Laut Widmer 2004 haben in ihrer Befragung RAV-Personalberatende vereinzelt darauf hingewiesen, dass die kleineren privaten Stellenvermittlungsunternehmen offener in der Zusammenarbeit sind als die grossen multinationalen Vermittlungsfirmen. Wir konnten auf Basis unserer 12 Gespräche keine Unterschiede entdecken (Vgl. Widmer, Nadja (2004): Privatisierung der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren? Möglichkeiten und Grenzen der Delegation von RAV-Aufgaben an Private (www.ag.ch/awa/shared/dokumente/pdf/da_privatisierung_rav_ohnesvp.pdf).

3. Auswahl der Stellensuchenden durch das RAV passt teilweise offensichtlich nicht auf die Anforderungsprofile
4. Informationen über Stellensuchende häufig mangelhaft: In AVAMSTS sind zu wenig Informationen enthalten und das System ist zu wenig benutzerfreundlich (keine Verknüpfung von Suchbegriffen, Schwerfälligkeit des Systems) und dadurch sehr zeitintensiv. Die Daten sind häufig veraltet (stellensuchende Person hat beispielsweise bereits eine Stelle). Viele Stellensuchende sind anonym aufgeschaltet, obwohl die Chancen einer Kontaktaufnahme durch den privaten Vermittler für die stellensuchende Person deutlich steigen, wenn ihre Daten nicht anonym aufgeschaltet werden.
5. Fehlendes Engagement RAV: RAV erkundigen sich nicht nach dem Vermittlungserfolg, fassen nicht nach. Dies liege auch an ihrem schwächer ausgeprägten Verkaufsflair.
6. Vertrauen: Einige Negativerlebnisse (Kunden der privaten Arbeitsvermittler (Arbeitgeber) wurden direkt durch RAV kontaktiert) hat das Image der RAV nachhaltig geschädigt (einige der Befragten geben deshalb an, den Namen der Kunden nicht oder nur in Ausnahmefällen zu nennen).³²
7. Geschwindigkeit, v.a. bei Temporärjobs (es geht häufig um Stundenfristen). Hier ist auch die Erreichbarkeit der RAV-Personalberater problematisch.
8. Es gibt zu wenig Kontakt, welcher gerade in dieser Tätigkeit zentral ist.

Problemwahrnehmung RAV (der Wichtigkeit nach geordnet)

1. Private Vermittler nehmen nur die „einfachen“ Kandidaten und bieten keine Unterstützung bei den schwierigeren Stellensuchenden (Vorwurf des Rosinenpickens).
2. Es wird vereinzelt Missbrauch festgestellt, indem ein privater Arbeitsvermittler versucht, seine Marge über den Zwischenverdienst zu vergrössern. Der Lohn dürfe nicht unter orts- und branchenüblichen Bedingungen liegen.
3. Private Vermittler drängen darauf, Stellensuchende möglichst rasch vom RAV abzumelden (damit diese keine weiteren Stellenbemühungen aufzeigen müssen). Dies gibt den RAV-Personalberater administrative Mehrarbeit, wenn die stellensuchende Person wieder angemeldet werden muss.
4. Die Rückmeldequalität nach Zuweisungen von stellensuchenden Personen wurde häufig als mangelhaft oder ungenügend bezeichnet.
5. Eine befragte Person findet das heutige System der Zusammenarbeit zu schwerfällig und papierlastig.

Das Auffüllen von Karteien mit möglichst vielen stellensuchenden Personen, das in früheren Analysen als problematisch betrachtet wurde, wurde nicht mehr genannt. Dieses Problem scheint nicht mehr als akut wahrgenommen zu werden.³³

Vorschläge Private Arbeitsvermittler (Einzelvoten)

- Ansprechpersonen auf den RAV klar definieren und den privaten Vermittlern kommunizieren
- Regelmässige Treffen / Erfahrungsaustausch
- Private Arbeitsvermittler nutzen Informationsveranstaltungen für kürzlich angemeldete Stellensuchende, um sich vorzustellen.
- Stellenakquisition und Vermittlung der RAV übernehmen die privaten Arbeitsvermittler (dies können sich fast alle befragten privaten Vermittler vorstellen)
- In grösseren Filialen von privaten Arbeitsvermittlern sitzt ein RAV-Berater on-site oder umgekehrt. Eine dritte Möglichkeit wäre, gemeinsam ein „Zentrum“ zu führen.

³² In diesem Zusammenhang wird von den meisten befragten p AV auch verstanden, dass der Name des Klienten genannt werden muss.

³³ Vgl. Widmer 2004.

- RAV-Stellensuchenden die Möglichkeit geben, in den Stellenpool bei den privaten Stellenvermittlern aufgenommen zu werden
- Wer sein Profil nicht oder nur anonymisiert im AVAMSTS aufschalten lässt, sollte sanktioniert werden können – oder es sollte ein Bonus an jene ausbezahlt werden, die sich offen aufschalten lassen.
- Um die Erreichbarkeit zu steigern, könnte eine Hotline für private Vermittler eingerichtet werden. Vielleicht wäre eine Spezialisierung der RAV-Personalberater (klarer Ansprechpartner private Arbeitsvermittler, evtl. nach Branchen) hilfreich. Allerdings schätzen private Arbeitsvermittler auch den direkten Kontakt zum RAV-Personalberatenden, welcher den Stellensuchenden betreut und kennt.
- AVAMSTS sollte viel benutzerfreundlicher gestaltet werden: Schlagwörter sollten verknüpft und zur Volltextsuche benutzt werden können. Ideal wäre ein Zugriff auf die Lebensläufe. Diese könnten standardisiert von den Stellensuchenden eingelesen werden.
- Um den Papierkrieg zu schmälern, könnte mehr elektronisch verarbeitet werden

Eine zusätzliche Art der Zusammenarbeit?

In den letzten Jahren haben verschiedene spezialisierte private Arbeitsvermittler damit begonnen, für Gemeinden ausgesteuerte Personen gegen Provision zu vermitteln. Die Provision wird durch die Gemeinde bezahlt und wird durch den Vermittler zurückerstattet, wenn die Integration sich nicht als nachhaltig herausstellt. Diese Vermittlung scheint Erfolge aufzuweisen.

Es ist vorstellbar, ein ähnliches Modell auch für Langzeitarbeitslose zu verwenden oder zu testen. Möglicherweise könnten, sofern ein genügend genaues Instrument zur Einschätzung des individuellen Risikos der Langzeitarbeitslosigkeit der stellensuchenden Personen zur Verfügung steht, Stellensuchende mit sehr hohem Risiko bereits ab dem sechsten Monat der Stellensuche durch spezialisierte private Arbeitsvermittler vermittelt werden. In beiden Fällen müsste der private Vermittler auf sein Erfolgshonorar durch den Arbeitgeber verzichten und würde dieses stattdessen von der Arbeitslosenversicherung ausbezahlt bekommen. Ähnlich wie bei der Vermittlung von Ausgesteuerten würde dieser Betrag nur voll ausbezahlt, wenn sich die Vermittlung auf eine offene Stelle als nachhaltig erweist.

Denkbar wäre auch, dass eine interne Vermittlungsstelle der RAV, die auf Personen mit hohem Risiko spezialisiert ist, diese Arbeit übernehmen würde. Mit einer ausgelagerten Lösung könnten jedoch gleichzeitig die Vorteile einer Konkurrenzsituation unter den Anbietern genutzt werden. Die privaten Arbeitsvermittler sind aufgrund ihrer bisherigen Tätigkeit nur bedingt auf die grosse Zahl von Arbeitslosen mit einem bedeutenden Anteil an schlecht Qualifizierten vorbereitet.³⁴ Dies bedeutet, dass es eine gewisse Zeit dauern würde, bis sich der Markt auf die neue Situation eingestellt hat.

Dass ein solches System funktionieren kann, zeigt zum Beispiel Australien. In Zusammenarbeit mit den RAV könnte auch das Problem des hoheitlichen Handelns, welches bei Sanktionierungen gefordert ist und von privaten Akteuren nicht ausgeübt werden kann, gelöst werden.³⁵ Es wäre lohnenswert, eine entsprechende Zusammenarbeit in einer Pilotanlage zu testen und auszuwerten.

³⁴ Arthur Anderson (1994): Reform der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz. Schriftenreihe des BIGA. Beiträge zur Arbeitsmarktpolitik Nr. 3. Bern: Eidgenössische Drucksachen und Materialzentrale (EDMZ).

³⁵ Jede Ablehnung einer zumutbaren Stellen kann seitens der KAST sanktioniert werden, unabhängig, ob die Stelle durch eine Amtsstelle zugewiesen wurde (Kreisschreiben SECO ALE 2007 Punkt D 34

Zusammenarbeit mit privaten Outplacern

Eine weitere Möglichkeit zur Effizienzsteigerung der Arbeit mit Stellensuchenden besteht in der Zusammenarbeit mit qualifizierten Outplacement-Anbietern.³⁶ Beide Berater, RAV-Personalberatende wie Outplacern, verfolgen das gleiche Ziel. Werden Stellensuchende gleichzeitig vom RAV und einer Outplacement-Firma betreut, ist es sinnvoll, die Instrumente (z.B. Arbeitsmarktliche Massnahmen und Assessments) zu koordinieren. Eine engere Zusammenarbeit würde einen effizienteren Einsatz der Mittel gewährleisten.

5. Vorschläge zum Umgang mit dem Problem Langzeitarbeitslosigkeit

Die Interviewpartner wurden abschliessend gefragt, wie die verschiedenen Beteiligten mit dem Problem Langzeitarbeitslosigkeit umgehen sollten. Es ergaben sich folgende Rückmeldungen:

5.1. Prävention bereits in der Kündigungsfrist

In zwei der befragten Kantone werden bereits während der Kündigungsfrist Bewerbungskurse und Beratungen eingesetzt. Die Arbeitgeber seien meist gewillt, ihre Arbeitnehmenden im gekündigten Verhältnis an solchen Kursen teilnehmen zu lassen, der Goodwill sei vorhanden.

Diese Empfehlung könnte folgendermassen ergänzt werden: Es sollte stärker darauf gedrängt werden, dass sich Arbeitnehmende nicht erst am ersten Tag der Arbeitslosigkeit, sondern möglichst sofort ab Kündigung beim RAV anmelden. Dadurch könnte auch besser kommuniziert werden, dass Arbeitsbemühungen ab der Kündigung notwendig sind.

5.2. Möglichst bald Erst- und Zweitgespräche

Findet das Erstgespräch nicht bereits in der Kündigungsfrist statt, so sollte es laut mehreren Befragten möglichst schnell angesetzt werden. Es darf grundsätzlich kein langer Zeithorizont aufgebaut werden, d.h. am Anfang sollten häufige Beratungsgespräche stattfinden.

Wie die folgende Grafik zeigt, gibt es hierzu weiterhin Handlungsbedarf. Mehrere Kantone haben die gesetzlich vorgeschriebene Maximaldauer von 15 Tagen zwischen Anmeldung und erstem Beratungsgespräch in Phasen der sehr hohen Arbeitslosigkeit (2003 – 05) stark überschritten.

5.3. Dossierbesprechung und Dossierwechsel

Mehrere Befragten sind der Meinung, dass Dossierwechsel (die Übergabe des Dossiers eines Stellensuchenden an einen anderen Personalberatenden) stärker gefördert werden soll. Momentan wird der Dossierwechsel in nur einem der befragten RAV systematisch betrieben. In diesem RAV wird nach sechs Monaten obligatorisch der Berater gewechselt. Sechs Monate vor der Aussteuerung wird das Dossier auf der Kaderstufe bearbeitet. In diesem RAV ist man der Meinung, dass man dieses Vorgehen mit einem Arztbesuch vergleichen müsse: Hat der Arzt nach sechs Monaten keine Lösung gefunden, wechselt man den Arzt. Ausserdem werde die Empathie zu gross nach sechs Monaten, man zeige zu viel Mitgefühl und Verständnis.

In einem zweiten RAV wird der Dossierwechsel gefördert, ist aber nicht obligatorisch. Laut Meinung der Befragten in diesem RAV wird ein Dossierwechsel hingegen häufig nicht

Abs. 2). Es reicht, dass entsprechende Vorkommnisse schriftlich dem zuständigen RAV gemeldet werden.

³⁶ Outplacement ist die vom Arbeitgeber finanzierte Beratung und Vermittlung eines gekündigten Mitarbeitenden durch eine private Unternehmung.

vollzogen, da der Personalberater, der die stellensuchende Person bisher betreut hat, Mühe habe, loszulassen, und Bedenken, der nachfolgende Personalberater könne ihm/ihr Inkompetenz vorwerfen.

Zwei Befragte sind der Meinung, dass ein solcher Wechsel zusätzliche Ressourcen binden würde resp. aufgrund der Spezialisierung der Personalberater nicht möglich ist. In Fällen, wo dies nicht möglich ist, sollte jedoch ein obligatorisches Evaluationsgespräch mit dem Stellvertreter des Personalberaters oder dem Teamleiter stattfinden. In zwei RAV wird dies gemacht, und zwar nach 6 resp. 8 und ein zweites Mal nach 8 resp. 14 Monaten. Sowohl vorher wie nachher ist jederzeit eine Fallbesprechung möglich (dies gilt in allen RAV).

5.4. Umgang mit Langzeitarbeitslosen

Mehrmals genannt wurde der Vorschlag, mehr Druck auf Langzeitarbeitslose auszuüben, (fast) jede Arbeit sei nach über einem Jahr Stellensuche zumutbar. Wichtig sei auch, laut einem Befragten, dass die Stellensuchenden sich weiterhin um Stellen bemühen, auch wenn sie sich in einem Beschäftigungsprogramm oder einem Zwischenverdienst befinden. Zwischenverdienste, die nicht vollzeitlich ausgeübt werden, könnten zusätzlich mit einem Beschäftigungsprogramm verknüpft werden. Wichtig sei das „Dranbleiben“.

6. Handlungsfelder und Empfehlungen

Im Folgenden sollen nochmals zusammenfassend verschiedene Handlungsfelder aufgezeigt werden, die von einer Mehrheit der Befragten genannt wurden. Im Anschluss an die Befunde werden Empfehlungen aufgeführt. Diese decken sich weitgehend mit der Meinung der Befragten, gehen teilweise jedoch über diese hinaus resp. sprechen zusätzliche Aspekte an.

Es handelt sich dabei um eine Negativliste, d.h. es werden all jene Bereiche erwähnt, die in der Meinung der Befragten oder der Autoren Optimierungspotential und Handlungsbedarf aufweisen.

Handlungsfeld A: Klientensegmentierung

1	Befund	Es wird heute in keinem RAV der AMOSA-Kantone eine explizite und verbindliche <u>Klientensegmentierung nach Risikoklassen angewandt.</u>
	Empfehlung	Falls ein Einschätzungsinstrument mit einer genügend guten Einschätzungsgenauigkeit vorliegt (z.B. das zurzeit durch AMOSA getestete Profiling-Instrument) empfiehlt sich eine Segmentierung der Stellensuchenden, um Ressourcen zielgerichteter einsetzen zu können und eine stärkere Gleichbehandlung und Verbindlichkeit zu schaffen.
2	Befund	Die <u>Einschätzung</u> der Arbeitsmarktchancen der Stellensuchenden durch die Personalberatenden wird von den befragten RAV-Vertretern als genau beurteilt. Trotzdem befürchtet eine Mehrheit der Befragten, dass die individuelle Einschätzung zu „Unterbetreuung“ von Stellensuchenden mit tiefen Arbeitsmarktchancen führe. Es besteht ein Wunsch nach Gleichbehandlung der Stellensuchenden, die, zusammen mit einer Barriere vor der Einstufung als „schwer vermittelbar“, auftrete. Die subjektive Einschätzung führe zu Unterschieden in der Beurteilung; dadurch sprechen nicht alle vom Gleichen.
	Empfehlung	Abhängig von den Resultaten des zurzeit von AMOSA durchgeführten Vergleichs zwischen der Einschätzungsgenauigkeit des Risikos der Langzeitarbeitslosigkeit durch Personalberatende und das statistische Profiling empfiehlt sich die Verwendung eines Hilfsmittels (Profiling oder Stärkenblatt).
3	Befund	Es fehlt eine verbindliche <u>Einteilung der stellensuchenden Personen in verschiedene Risikogruppen.</u> Der vom SECO geschaffene AVAM-Triagecode wird unsystematisch und selten benutzt.

Empfehlung	Eine systematische Gruppeneinteilung weist folgende Vorteile auf: Informationen werden verdichtet und sind einfacher zu kommunizieren. Die Informationen werden übertragbar (intern, aber auch gegenüber Partnern). Die Verbindlichkeit wird erhöht. Prozesse und wenn erwünscht spezialisierte Teams können angeschlossen werden. Wir empfehlen, dabei auf den AVAM-Triagecode zurückzugreifen. Damit er genutzt wird, muss er mit anschliessenden Prozessen verbunden werden. Der individuell gesetzte Code muss regelmässig überprüft und ein wachsames Auge in Bezug auf die mögliche Stigmatisierung geworfen werden.
4 Befund	Die Gruppen-Triage ermöglicht eine verbindliche <u>Prozessanbindung</u> , die heute nicht besteht. Die Befragten bemängeln, dass bei hohen Dossierzahlen wegen der hohen Belastung Stellensuchende mit tiefer Arbeitsmarktfähigkeit nicht adäquat beraten werden können. Für Stellensuchende mit hohem Risiko sollte man mehr Zeit verwenden können. Die Analyse zeigt ausserdem, dass beim Wechsel in die Langzeitarbeitslosigkeit nur gerade 37% der Stellensuchenden entweder in einem Zwischenverdienst oder in einem Beschäftigungsprogramm partizipieren, obwohl beiden ein positiver Effekt zugeschrieben wird.
Empfehlung	Wir empfehlen, Spezialisten mit der Beratung von Langzeitarbeitslosen und Stellensuchenden mit tiefen Arbeitsmarktchancen zu beauftragen. Ausserdem erachten wir es als prüfenswert, Beschäftigungsprogramme stärker zu nutzen.
Handlungsfeld B: Partnerschaft RAV – Private Arbeitsvermittler	
5 Befund	Private Vermittler geben der Zusammenarbeit im Durchschnitt die Note „ungenügend“. Beide Seiten erachten sie nicht als echte Partnerschaft.
Empfehlung	Angesichts des Potentials, welches diese Zusammenarbeit aufweist, muss die Zusammenarbeit aktiver angegangen und müssen Massnahmen zu ihrer Förderung getroffen werden.
6 Befund	Es besteht zu wenig persönlicher Kontakt, teilweise sind den Befragten die Ansprechpersonen unklar (dies ist eine Einstiegshürde). Die Zusammenarbeit ist weitgehend vom Engagement einzelner Personen abhängig und ist nicht institutionalisiert: <u>Nur in seltenen Fällen gibt es Zusammenarbeitsverträge.</u>
Empfehlung	Kontaktpersonen der RAV klar definieren und kommunizieren. Regelmässige Treffen und Erfahrungsaustausch organisieren. Zusammenarbeitsverträge auch auf kantonaler und lokaler Ebene schliessen, um die Zusammenarbeit über das Engagement Einzelner hinaus stabiler und verbindlicher zu machen.
7 Befund	Der Mangel an Rückmeldung (bei Erfolg und Nichterfolg der Zusammenarbeit) ist für beide Seiten ein Problem.
Empfehlung	Eine Kultur der Rückmeldungen einführen und aktiv pflegen.
8 Befund	Negativerlebnisse schaden auf beiden Seiten langfristig und nachhaltig. Die unterschiedliche Unternehmenskultur erschwert das Schaffen von Vertrauen.
Empfehlung	Um Enttäuschungen zu vermeiden, muss über Erwartungen und Kulturunterschiede offen gesprochen werden. Dazu sind Verhaltensregeln zu etablieren und zu respektieren.
9 Befund	Das Ausmass an Papierkrieg und bürokratischen Regeln (z.B. bei der Abwicklung von Zwischenverdienst) werden von privaten AV als belastend wahrgenommen.
Empfehlung	Regeln festlegen, die den Aufwand auf beiden Seiten minimieren (z.B. durch eine stärkere Nutzung elektronischer Abwicklungsmöglichkeiten). Diesbezüglich aktiv informieren.
10 Befund	Die Auswahl der Stellensuchenden durch RAV passt laut den privaten Arbeitsvermittler teilweise nicht auf die Anforderungsprofile.
Empfehlung	Analog zu Arbeitgebern soll klar kommuniziert werden, was mit der Stellenmeldung geschieht. Abweichungen vom gewünschten Profil sollten gemeinsam besprochen werden.
11 Befund	Es gibt keine verlässlichen Daten darüber, wie viele Stellen durch private Stellenvermittler gemeldet werden und wie viele Arbeitslose durch sie vermittelt werden können.
Empfehlung	Verlässliche Daten erheben und aufbereiten.

12	Befund	Die Informationsdatenbank AVAMSTS wird nur von 10% der privaten Arbeitsvermittlern genutzt. Die befragten Vermittler finden einstimmig, dass in AVAMSTS zu wenig Informationen enthalten und das System zu wenig benutzerfreundlich sei. Kritisiert werden vor allem die mangelnden Suchfunktionen. Die Daten seien teilweise veraltet. 75% der Stellensuchenden sind anonym aufgeschaltet, obwohl die Chancen einer Kontaktaufnahme durch den privaten Arbeitsvermittler für die stellensuchende Person deutlich steigen, wenn ihre Daten offen aufgeschaltet werden.
	Empfehlung	Um mehr Informationen bereitzustellen, könnte als Sofortmassnahme das AVAM-Freitextfeld aktiver genutzt werden (in allen Kantonen). Stellensuchende sollen aktiver dazu aufgefordert werden, ihre Daten offen aufschalten zu lassen. In einem zweiten Schritt sollten Anreize geschaffen werden, dass Stellensuchende ihre Daten unanonymisiert aufschalten. AVAMSTS sollte benutzerfreundlicher gestaltet werden: Schlagwörter, die verknüpft werden und zur Volltextsuche benutzt werden können. Ideal wäre laut den privaten Arbeitsvermittlern ein Zugriff auf Lebensläufe.
13	Befund	Die Geschwindigkeit der Auftragsbearbeitung reicht teilweise nicht aus (v.a. bei Temporärjobs). Die privaten Arbeitsvermittler kritisierten teilweise die Erreichbarkeit der RAV-Personalberatenden.
	Empfehlung	Erreichbarkeit steigern (z.B. durch eine Hotline für private Arbeitsvermittler). Je nach Bedürfnissen der privaten Arbeitsvermittler vor Ort müssen diese nicht den direkten Kontakt zu den Personalberatenden, welche die Stellensuchenden betreuen, ersetzen. Dieser wird geschätzt. Eine Hotline garantiert jedoch permanente Erreichbarkeit und könnte als erste Anlaufstelle genutzt werden.
14	Befund	Die privaten Arbeitsvermittler könnten sich vorstellen, im Auftrag der RAV Stellen zu akquirieren.
	Empfehlung	Diesen Willen sollten die RAV nutzen. Möglichkeiten dazu sind: 1. RAV und private Arbeitsvermittler nutzen Synergien vor Ort, in dem z.B. in grösseren Filialen von privaten Vermittlern ein RAV-Berater arbeitet oder umgekehrt: ein privater Arbeitsvermittler in einem RAV. Eine dritte Möglichkeit wäre, gemeinsam ein Zentrum zu führen. 2. Soweit wie möglich sollte der Zugriff auf Profile der Stellensuchenden mit hohen bis mittlerer Arbeitsmarktchancen freigegeben werden (im Rahmen von AVAMSTS, siehe oben). 3. Stellensuchende mit tiefen Arbeitsmarktchancen (Langzeitarbeitslose und von Langzeitarbeitslosigkeit gefährdete Stellensuchende) könnten über Provision durch private Arbeitsvermittler vermittelt werden (dies bedingt ein zuverlässiges Einschätzungsinstrument, um festzustellen, wer eine tiefe Arbeitsmarktfähigkeit hat). Dieses Vorgehen sollte in einem Pilot getestet werden, um eine vertiefte Kosten-/ Nutzenabwägung zu ermöglichen.
15	Befund	Die Zusammenarbeit RAV-private Outplacer wird wenig gepflegt. Die Partner kennen die Funktionsweise voneinander zu wenig, was zu Doppelspurigkeiten im Umgang mit den Stellensuchenden führen kann.
	Empfehlung	Die Kontakte sollten institutionalisiert werden, um diese Doppelspurigkeiten zu vermeiden. Beim Erstgespräch sollten die Stellensuchenden gefragt werden, ob sie von einem Outplacement-Programm unterstützt werden. Wenn ja, sollte der Kontakt zum privaten Outplacer hergestellt und gemeinsam die geeigneten Vorgehensweisen und die Zusammenarbeit abgesprochen werden.

Handlungsfeld C: Zusätzliche Präventivmassnahmen gegen Langzeitarbeitslosigkeit

16	Befund	In einzelnen RAV werden Bewerbungskurse und Beratungen bereits während der Kündigungsfrist angeboten.
	Empfehlung	Diese Präventivmassnahmen werden zur Nachahmung empfohlen. Ausserdem sollte darauf gedrängt und wenn möglich entsprechende Anreize geschaffen werden, dass die Anmeldung der Stellensuchenden möglichst früh (noch in der Kündigungsfrist) erfolgt. Das Erstgespräch sollte möglichst bald danach stattfinden.
17	Befund	Dossierwechsel und obligatorische Dossierbesprechungen nach einer bestimmten Dauer der Arbeitslosigkeit werden kaum genutzt.
	Empfehlung	Beide Instrumente sind zu prüfen. Bei einer Einsetzung sollte das Instrument

obligatorisch erklärt werden, damit es seine volle Wirksamkeit entfalten kann.

Anhang1: Liste der Gesprächspartner

- Anna Schütz, Projektverantwortliche NetzWerk IIZ und Abteilungsleiterin Projekte, LernWerk
- Barbara Zirell, Leiterin RAV Schaffhausen, und Walter Plieninger, Leiter Amt für Arbeit Schaffhausen
- Boris Bauer, Consultant, 6i Technology Services
- Dave Müller, Filialleiter Manpower Zürich Löwenstrasse
- John Hauenstein, Personalberater ad int., Manpower Zug
- Margrit Coda, Personalberaterin, RAV Suhr
- Martin Brügger, Leiter Koordination Arbeitsmarkt, Amt für Wirtschaft und Arbeit Kanton Zürich
- Markus Grob, Leiter Arbeitsmarkt, AWA Solothurn
- Martin Deplazes, Leiter RAV Chur
- Monika Bärismyl, Projektleiterin IIZ Uster
- Moritz Massera, Firma M+E Personalberatung und Urs Stalder, Firma M+E Personalberatung
- Peter Fahrni, Branch Director, Adecco Chur
- Peter Jehle, Filialleiter, Manpower Baden, Evelin Iten, Personalberaterin, Manpower Baden und Ruedi Elsener, Regionaldirektor, Manpower Zürich
- Regula Siegrist, Personalberaterin RAV Brugg
- René Isenschmid, Personalberater RAV Rheinfelden
- Roland Fischer, Branch Manager Adecco St. Gallen
- Sandra Bernet, Filialleiterin Adecco Office & Administration, und Sabine Gindl, Consultant Temporärstellen, Adecco Zürich Löwenstrasse
- Sven Künzler, Künzler Personaltreuhand & Abakus-job-search Chur
- Urs Greuter, Leiter RAV Sargans
- Willy Roth, Koordinator IIZ Graubünden
- Wolfgang Sieber, Geschäftsführer DBM St. Gallen

Anhang 2: Stärkenblatt RAV Schaffhausen

Name: _____		Vorname: _____							
		AHV-Nr.: _____							
Bisheriger Beruf : _____		Rahmenfrist: _____							
tot RF / Verdienst : _____		Anspruch ALE: _____							
Gesuchte Tätigkeit: _____									
		Vermittlungsstufe	Super 1	Leicht 2	Mittel 3	Schwer 4	Problem 5	?! =>	
		Bemerkungen / ZVB							
A1	Fachkompetenz								
	Branchenwissen								
	Fachwissen								
	Spezialisierung								
	Werkzeugbeherrschung								
	EDV - Kompetenz								
	Flair für								
	Arbeitsprachen								
	Methodenkompetenz								
	übriges: _____								
A2	Sozialkompetenz								
	Mitarbeitereigenschaften								
	Teameignung								
	Kommunikationsfähigkeit								
	Führungsqualitäten								
	übriges: _____								
A3	Arbeitsbewilligung								
A4	Bewerbungstechnik								
A5	Beziehungsnetz								
A6	Gesundheitszustand								
A7	Lebenslauf								
A8	Marktchancen								
A9	Marktlohn								
A10	Motivation								
A11	Flexibilität								
A12	übriges: _____								
B1	bisherige Bemühungen								
Chancen ?!									
	<i>Datum</i>	<i>Visum</i>	<i>Symb</i>						
	Grundeinstufung	_____	_____	_____					
	Mutation 1	_____	_____	_____					
	Mutation 2	_____	_____	_____					
	Mutation 3	_____	_____	_____					
		Bemerkungen							

Anhang 3: Profiling-Modelle in Australien, Holland und den USA

Profiling-Modell ³⁷	Wie wird das Risiko, langzeitarbeitslos zu werden, bestimmt?	Welche Bedeutung hat das Profiling-Resultat für die überbetrieblichen Massnahmen?
Australien: Jobseeker Classification Instrument JSCI; seit 1998	Im JSCI sind 16 erklärende Variablen enthalten. Für jedes Merkmal werden Punkte verteilt. Dieses bestimmt das Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit. Bestehen schwere persönliche Probleme, kann eine Bedürfnisbeurteilung durch einen Spezialisten angewandt werden. Dessen Beurteilung (auch weicher Kriterien) fliesst als Punktezahl ein.	Der Score entscheidet automatisch (d.h. ohne Beraterspielraum) über die Einteilung in drei Unterstützungsklassen 1. Stellenvermittlung, 2. Stellensuchtraining, 3. Intensive Betreuung inkl. länger dauernde AMM
Niederlande: Vierphasen-Modell mit Chancenmesser; seit 1999	Bestimmung der "Distanz zum Arbeitsmarkt" der Arbeitslosen, die durch vier Kategorien ("Phasen") dargestellt wird. Schrittweises Vorgehen: Wenn hohe Arbeitshindernisse vorliegen: Zuteilung zu Phase 4. Sonst Bestimmung der Arbeitsmarktperspektiven durch Zuteilung von Punkten für bestimmte Merkmale (schriftlicher Fragebogen namens Chancenmesser). Weiche Faktoren (Motivation, Erscheinungsbild etc.) werden berücksichtigt.	Phase 1: sofort vermittelbar; Phase 2: weniger als 1 Jahr Arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM) nötig bis Phase 1 erreicht; Phase 3: mehr als 1 Jahr AMM nötig bis Phase 1 erreicht; Phase 4: sehr grosse Hindernisse, Person wird an andere soziale Institution überwiesen. Der Gebrauch des Chancenmessers ist für die BeraterInnen obligatorisch. Eine feste Punktegrenze teilt die Phasen 1, 2 und 3; definitive Einteilung in 2 oder 3 durch "qualifizierendes Gespräch". Das Ergebnis des Chancenmessers kann vom Berater unter Angabe einer Begründung übergangen werden.
USA: Worker Profiling and Reemployment System WPRS; seit 1995	Berechnet wird die Wahrscheinlichkeit, die halbjährige Bezugsdauer auszuschöpfen, und zwar aus fünf unabhängigen Variablen. Darunter sind keine "weichen" Faktoren (viele Faktoren sind durch die Bürgerrechtsgesetzgebung verboten)	Es wird eine Liste mit der Reihenfolge der Wahrscheinlichkeiten, langzeitarbeitslos zu werden, erstellt. Gibt es freie AMM-Plätze, werden die Personen oben auf der Liste (mit dem höchsten Risiko) zuerst überwiesen. Der Berater hat keinen Einfluss auf die Überweisung. Die AMM des WPRS sind jedoch mehrheitlich von geringer Dauer. Qualifizierungsmassnahmen sind in der Regel Teil eines anderen Programms und werden nicht durch einen Profiling-Mechanismus besetzt.

³⁷ Quelle: Jürg Schveri und Monika Curti 1999. Die Tabelle wurde in diesem Artikel in einer sehr ähnlichen Form wiedergegeben. Die Verfasser des vorliegenden Berichts haben leichte Anpassungen an der Tabelle vorgenommen. Eine ausführliche Diskussion findet sich in Steiger, Heidi (2000): „Wirkungsgerichtete Teilnehmerallokation für Arbeitsmarkt-programme“, Diplomarbeit Universität St. Gallen (herunterladbar von: [http://www.siaw.unisg.ch/org/siaw/web.nsf/SysWebRessources/ML_2000_S_diplomarbeit/\\$FILE/00s01_d.pdf](http://www.siaw.unisg.ch/org/siaw/web.nsf/SysWebRessources/ML_2000_S_diplomarbeit/$FILE/00s01_d.pdf)).

Anhang 4: Glossar³⁸

AMOSA-Kantone Die am Projekt beteiligten Kantone: Aargau, Appenzell Ausserrhoden, Appenzell Innerrhoden, Glarus, Graubünden, Luzern, Nidwalden, Obwalden, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau, Zug und Zürich.

Arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM) Die Arbeitsmarktlichen Massnahmen sind Instrumente zur Verhütung drohender und Bekämpfung bestehender Arbeitslosigkeit. Sie müssen die Vermittlungsfähigkeit verbessern und eine dauerhafte und rasche Wiedereingliederung der Versicherten ermöglichen, die beruflichen Qualifikationen entsprechend den Bedürfnissen des Arbeitsmarkts fördern, die Gefahr von Langzeitarbeitslosigkeit vermindern sowie die Möglichkeit bieten, Berufserfahrungen zu sammeln. Zu den meist genutzten AMM gehören Bildungsmassnahmen (Kurse, Ausbildungspraktika, Übungsfirmen) und Programme zur vorübergehenden Beschäftigung

ASAL Abkürzung für „Informations- und Auszahlungssystem der Arbeitslosenversicherung“. Datenbank der Arbeitslosenkasse, enthält Informationen zu den Leistungen der Arbeitslosenentschädigung.

Aussteuerung Ausgesteuert werden Personen, die entweder ihren Höchstanspruch auf Taggelder der Arbeitslosenversicherung ausgeschöpft haben, oder deren Anspruch auf Arbeitslosentaggelder nach Ablauf der zweijährigen Rahmenfrist erloschen ist, und die anschliessend keine neue Rahmenfrist eröffnen können. Die meisten stellensuchenden Personen werden nach 18 Monaten ausgesteuert, da Versicherte bis zum 55. Altersjahr Anspruch auf 400 Taggelder haben.

AVAM Abkürzung für „Informationssystem für die Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktstatistik“. Datenbank der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV), enthält für die Vermittlungstätigkeit der Personalberatenden relevante Daten zu den stellensuchenden Personen.

AVIG Arbeitslosenversicherungsgesetz

Einarbeitungszuschuss (EAZ) Die Arbeitslosenversicherung kann Beiträge an die Einarbeitung von Stellensuchenden in einem Betrieb ausrichten. Die EAZ sollen Arbeitgeber dazu motivieren, Arbeitskräfte zu beschäftigen, die eine ausserordentliche Einarbeitung benötigen, die (noch) nicht die volle Leistung erbringen und die sie sonst nicht anstellen oder weiterbeschäftigen würden.

Langzeitarbeitslose Stellensuchende, die sich nach 365 Tagen oder später vom RAV abmelden. Die Dauer wird in Kalendertagen vom ersten Tag der gemeldeten Arbeitslosigkeit an gemessen. Es werden dabei alle Personen berücksichtigt, die auf dem RAV gemeldet sind („stellensuchende Personen“), auch Personen, die an einer Arbeitsmarktlichen Massnahme teilnehmen. Diese Definition unterscheidet sich von der Messung der Langzeitarbeitslosigkeit, die das SECO für seine Medienmitteilungen verwendet. Für eine detaillierte Diskussion der Messung siehe Arbeitsbericht „Definition und Entwicklung der Langzeitarbeitslosigkeit“ (www.amosa.net).

Anteil Langzeitarbeitsloser Der Anteil der Langzeitarbeitslosen an der Gesamtzahl der stellensuchenden Personen. Dieser Anteil entspricht dem Risiko, langzeitarbeitslos zu werden, wenn man bereits arbeitslos ist.

Programme zur vorübergehenden Beschäftigung (PvB) Die von der Arbeitslosenversicherung finanzierten Programme zur vorübergehenden Beschäftigung (auch: Beschäftigungsprogramme) bezwecken, die dauerhafte und möglichst rasche berufliche Eingliederung bzw. Wiedereingliederung der Versicherten zu erleichtern. Die wird erreicht durch berufsnahe Tätigkeiten, welche der Ausbildung und den Fähigkeiten der Versicherten sowie der Arbeitsmarktlage bestmöglich entsprechen sowie

³⁸ Wichtige Quellen für das Glossar waren die Kreisschreiben des SECO über die Arbeitslosenentschädigung und die Arbeitsmarktlichen Massnahmen.

integrierte Bildungsanteile, die auf die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes sowie der versicherten Personen ausgerichtet sind. In der Regel ist die Teilnahme eines Versicherten an den Programmen auf maximal sechs Monate beschränkt.

Rahmenfrist Das AVIG unterscheidet zwei Arten von Rahmenfristen: die Rahmenfrist für den Leistungsbezug und die Rahmenfrist für die Beitragszeit. Die Rahmenfrist für den Leistungsbezug begrenzt den Zeitrahmen, innerhalb welchem ein Leistungsbezug möglich ist. Die Rahmenfrist für die Beitragszeit begrenzt den Zeitrahmen, innerhalb welchem die Mindestbeitragszeit oder die Befreiungstatbestände erfüllt sein müssen.

Regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) Die RAV sind von den Kantonen betriebene Dienstleistungszentren für die Beratung und Vermittlung von stellensuchenden Personen. Die Dienstleistungen der RAV stehen allen in der Schweiz arbeitsberechtigten Personen zur Verfügung und bieten allen Arbeitgebenden kostenlose Unterstützung bei der Vermittlung von Fach- und Hilfskräften und die Möglichkeit, Stellenangebote überregional zu verbreiten.

Repräsentativität Repräsentativität ist ein wichtiges Gütekriterium für Erhebungen. Sie bedeutet, dass die relevante Struktur der Grundgesamtheit durch die Stichprobe abgebildet wird. Dann sind Rückschlüsse von den Merkmalen und Zusammenhängen in der Stichprobe auf die Merkmale und Zusammenhänge in der Grundgesamtheit erlaubt.

Saisonale Arbeitslosigkeit Form der Arbeitslosigkeit, die durch jahreszeitliche Schwankungen der Nachfrage bewirkt wird. Saisonale Arbeitslosigkeit erfahren beispielsweise Branchen, deren Nachfrage von der Wetterlage beeinflusst wird (wie das Baugewerbe und das Gastgewerbe).

SAKE Schweizerische Arbeitskräfteerhebung Jährlich vom Bundesamt für Statistik durchgeführte Telefonerhebung bei 50'000 Personen, Grundgesamtheit ist die ständige Wohnbevölkerung in der Schweiz.

Stellensuchende Person Als stellensuchend gelten alle Personen, die beim RAV gemeldet sind und eine Stelle suchen. Als statistischer Begriff umfassen die „stellensuchenden Personen“ (auch: Stellensuchende) zusätzlich zu den Arbeitslosen auch Personen im Zwischenverdienst, in einem Beschäftigungsprogramm, einer Umschulung oder einer Weiterbildung sowie Personen in der Kündigungsfrist.

Stellensuchendenquote Der Anteil der stellensuchenden Personen an der Gesamtheit aller Erwerbspersonen.

SECO Staatssekretariat für Wirtschaft

Taggelder Die Arbeitslosenentschädigung wird als Taggeld ausgerichtet. Für eine Woche werden 5 Taggelder (Montag bis Freitag) ausbezahlt. Die versicherten Personen haben Anspruch auf ein Taggeld im Umfang von 80% des versicherten Verdienstes, wenn sie unterhaltspflichtig gegenüber Kindern sind; oder wenn ihr Taggeld Fr. 140 nicht übersteigt; oder wenn sie invalid sind. Alle anderen versicherten Personen haben Anspruch auf ein Taggeld von 70% des versicherten Verdienstes.

Zuweisung Für die stellensuchende Person verbindliche Bewerbungsaufforderung durch die RAV-Personalberatenden.

Zwischenverdienst Als Zwischenverdienst gilt jedes Einkommen aus selbstständiger oder unselbstständiger Erwerbstätigkeit, das ein Bezüger von Arbeitslosenentschädigung zur Vermeidung oder Verringerung der Arbeitslosigkeit in der Bezugsperiode erzielt. Die Arbeitslosenversicherung entschädigt die Differenz zwischen dem Einkommen aus dem Zwischenverdienst und dem versicherten Verdienst.