

Integration in den Arbeitsmarkt

Wie RAV-Leitende ihre Aufgabe und ihren Erfolg beurteilen

Die rasche und nachhaltige Integration von Stellensuchenden in den Arbeitsmarkt: Das ist die Hauptaufgabe der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV). Ursina Mayer und Peter Greif beschreiben, wie die RAV des Kantons Zürich diese Aufgabe umsetzen – und wie sie die Konsequenzen der ALV-Revision für ihre konkrete Arbeit beurteilen. *Silvia Oppliger*



Bild: Silvia Oppliger

Beurteilt die Zusammenarbeit der RAV mit den Unternehmen als sehr gut: RAV-Leiterin Ursina Mayer.

Laut Ursina Mayer, Leiterin des RAV Regensdorf, finden zwei Drittel der auf einem Zürcher RAV angemeldeten Stellensuchenden innerhalb von sechs Monaten eine neue Stelle. Verantwortlich für diese gute Quote sind drei oft miteinander kombinierte Massnahmenpakete:

- Beratung/Coaching, Erstellung einer Situationsanalyse und eines Handlungsplans
- Direkte Vermittlung von und Zuweisung zu Stellen, die von RAV-Beratern aktiv gesucht oder die dem RAV gemeldet werden
- Arbeitsmarktlche Massnahmen wie Beschäftigungsprogramme, Kurse usw.

Unterscheiden sich die Art der Beratung und der Vermittlungserfolg, abhängig von Branche, Sektor oder Qualifikation der Stellensuchenden? Natürlich gebe es gewisse Unterschiede, sagt Mayer. Hoch qualifizierte Stellensuchende seien oft einfacher in den Arbeitsmarkt zu integrieren, brauchten relativ wenig Unterstützung. Doch nicht alle: Ein Geschäftsführer zum Beispiel, der nach 20 Jahren wieder auf dem Stellenmarkt lande, brauche wahrscheinlich Unterstützung beim Aktualisieren seiner Bewerbungsdokumente – trotz seiner hohen Qualifikationen.

«Hauptsache Arbeit» – unter diesem Motto bekämpft die Schweizerische Arbeitsmarkthörde zusammen mit ihren Partnern die Arbeitslosigkeit. Einer dieser Partner sind die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV). Sie sind, wie der Name sagt, für die Stellen- und Personalvermittlung zuständig. Mit landesweit rund 130 RAV sind sie die grösste Stellenvermittlungsplattform der Schweiz.

Im Kanton Zürich kümmern sich 17 RAV um die Stellensuchenden. Hauptaufgabe der öffentlichen Stellenvermittlung ist «die rasche und nachhaltige Integration von Stellensuchenden in den Arbeitsmarkt», so Peter Greif, Leiter des RAV Dietikon. Wie setzen die RAV ihre Hauptaufgabe um – und wie erfolgreich sind sie dabei?

«Sur dossier» als Erfolgsrezept

Man könne nicht generalisieren: Die These, wonach Geringqualifizierte im zweiten Sektor grundsätzlich mehr Unterstützung brauchen und schwer vermittelbar sind – während es bei Hochqualifizierten im dritten Sektor umgekehrt ist –, solch klare Muster erkennen die beiden RAV-Leiter bei ihrer täglichen Arbeit nicht.

Für jeden Stellensuchenden wird daher zuerst abgeklärt, welche Massnahmen in seiner Situation sinnvoll sind, um ihn rasch und nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren. «Sur dossier» nennt

Greif diese Vorgehensweise: Kein Giesskannenprinzip, sondern an den Bedürfnissen der Stellensuchenden und der Stellenanbieter orientiert. Denn die RAV sind auch Personalvermittler. Es gehört zu ihren Hauptaufgaben, dem RAV gemeldete Stellen (im Kanton Zürich sind dies aktuell rund 4000) möglichst optimal zu besetzen.

Paradigmenwechsel bei Unternehmen

Welches Interesse haben die Unternehmen, den RAV offene Stellen zu melden? Sind Stellensuchende, die von RAV vermittelt werden, nicht stigmatisiert? Keineswegs, betont Mayer. Arbeitslosigkeit sei heute viel weniger ein Stigma als noch vor zehn Jahren. Gerade die jüngste Rezession habe vielen Human-Resources-Verantwortlichen und Rekrutierenden bewusst gemacht, wie schnell jemand seinen Job verlieren könne – und dass viele Unternehmen nach einer Entlassungswelle relativ schnell wieder neue Mitarbeitende rekrutierten. Das Bewusstsein setze sich durch, dass Arbeitslosigkeit heute alle treffen könne. Die RAV mit ihrem grossen Pool an Stellensuchenden seien daher ein interessanter Partner für rekrutierende Unternehmen.

60 RAV-Firmenkundenberater sind im Kanton Zürich im ständigen Kontakt mit Unternehmen. Sie klären ab, welche Stellen wann und wo zu besetzen sind, und akquirieren neue Firmenkunden. Dazu kommen die direkten Kontakte von RAV-Beratenden mit HR-Verantwortlichen und Rekrutierenden, auch dank früherer Vermittlungen. Neue Kontakte

entstehen durch ehemalige Stellensuchende, die nun selbst rekrutieren, erklärt Greif. Haben diese auf dem RAV gute Erfahrungen gemacht, wenden sie sich durchaus mal an ihre ehemaligen RAV-Beratenden, um Unterstützung bei der Personalsuche zu erhalten.

Sind die RAV damit Konkurrenten der privaten Stellenvermittler? Greif sieht es nicht als Konkurrenzverhältnis, sondern als enge Zusammenarbeit von verschiedenen Teilnehmenden auf dem Vermittlungsmarkt – auch wenn es vereinzelt zu Konkurrenzsituationen kommen könne. Die RAV haben die grösste nationale Datenbank von Stellensuchenden. Letztere können ihr Profil für die privaten Stellenvermittler öffnen, wenn sie das wollen. Und: Auf strategischer Ebene finden periodisch Treffen mit Swisstaffing, dem Verband der Personaldienstleister der Schweiz, statt.

Positives wird oft nicht erwähnt

Die RAV im Kanton Zürich erfüllen ihre Aufgaben also ziemlich erfolgreich, und eigentlich sollten alle zufrieden sein. Doch was in der Öffentlichkeit kolportiert wird, weist mitunter eher auf das Gegenteil hin. Von sinnloser Bürokratie, mickrigen Vermittlungserfolgen oder gar Schikanen ist da etwa die Rede. Wie erklären die beiden RAV-Leiter diese Diskrepanz?

Der Erstkontakt eines Stellensuchenden mit dem RAV sei mit grosser Unsicherheit verbunden, erklärt Greif. Was er sehr verständlich finde angesichts der schwierigen persönlichen Situation und der negativen Geschichten über die RAV. Dem versuchten die RAV entge-

genzutreten, indem sie sich als Dienstleistungszentrum für die Stellensuchenden präsentierten: Hell und modern, sofortige und professionelle Betreuung durch eine Fachperson, keine Wartezeiten. Die RAV-Beratenden behandeln die Stellensuchenden als Versicherungskunden, die ein Anrecht auf die Dienstleistung haben. Das helfe, die anfängliche angespannte Stimmung zu verbessern. Aber es gebe auch schwierigere Fäl-

60 RAV-Firmenkundenberater sind im Kanton Zürich im ständigen Kontakt mit Unternehmen.

le, ergänzt Mayer: Stellensuchende mit Mehrfachproblematik, mit physischen und psychischen Problemen, mit einem laufenden Antrag bei der IV. Diesen Menschen fehle manchmal jegliche Hoffnung, dass sich ihre Situation verbessere. In solchen Fällen gestalte es sich für die RAV-Beratenden äusserst schwierig, ein Vertrauensverhältnis zum Stellensuchenden aufzubauen. Selten komme gar vor, dass dies überhaupt nicht gelinge. Man höre oft nur von den negativen Fällen, von Stellensuchenden, die nicht zufrieden seien mit der Beratung oder den zugewiesenen Massnahmen. Zufriedenheit mit RAV-Dienstleistungen würden dagegen viel weniger kommuniziert, das behalte man lieber für sich – daher die Diskrepanz.

Mit mehr Frust ist zu rechnen

Die ALV-Revision hat laut Greif keinen Einfluss auf den Grundauftrag der RAV: Die rasche und nachhaltige Integration der Stellensuchenden in den Arbeitsmarkt durch professionelle Beratung und Vermittlung. Bei einer Annahme der Revision könnten gemäss den beiden RAV-Leitern mehr Frust oder Aggressionen bei Stellensuchenden entstehen, die weniger Taggelder erhalten oder längere Wartezeiten haben. An der täglichen Arbeit der RAV und am Auftrag der raschen und nachhaltigen Integration von Stellensuchenden werde sich dadurch aber nichts ändern. ■

Die Schweizer Arbeitslosenversicherung in Zahlen

	2008	2009
Durchschnittliche Zahl der Arbeitslosen	101 725	146 089
Durchschnittliche Arbeitslosenquote in %	2,6	3,7
Ausgaben der Arbeitslosenversicherung in Millionen Franken		
Arbeitslosenentschädigung	3066,4	4480,7
Kurzarbeitsentschädigung	17,9	997,3
Arbeitsmarktliche Massnahmen	500,2	542,3
Verwaltungskosten ALK/RAV/LAM/KAST	510,8	572,9

Quelle: Seco