VD / Interpellation Hasler-Balgach / Kobler-Gossau vom 10. März 2025

Weder Datenschutz noch zeitgemässe Arbeitsverhältnisse für Personal und Kundschaft des RAV Heerbrugg

Antwort der Regierung vom 13. Mai 2025

Karin Hasler-Balgach und Florian Kobler-Gossau erkundigen sich in ihrer Interpellation vom 10. März 2025 nach den Arbeits- bzw. Beratungsbedingungen beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) in Heerbrugg.

Die Regierung antwortet wie folgt:

Mitte November 2022 hat das RAV Heerbrugg seinen Betrieb in den neuen Räumlichkeiten an der Bahnhofstrasse 20 aufgenommen. Am neuen Standort wurde ein modernes Büro- und Beratungskonzept umgesetzt, das eine flexible Nutzung der Fläche ermöglicht und zwischen Beratungs- und Bürozonen unterscheidet. Eingeflossen sind die Erfahrungen aus den RAV in St.Gallen, Wattwil, Wil und Rapperswil-Jona, wo Stellensuchende schon länger mit gutem Erfolg in offenen Bürolandschaften betreut werden. Die Vorteile gegenüber Einzelbüros sind evident: Die Zusammenarbeit unter den Mitarbeitenden wird gestärkt, der Raum effizienter genutzt und die offenen Strukturen erhöhen die Sicherheit für die Mitarbeitenden. Die neuen Räumlichkeiten vermitteln zudem den Eindruck eines zeitgemässen Dienstleistungsbetriebs.

Entgegen der in der Interpellation geäusserten Behauptung trifft es nicht zu, dass die Strategie «Öffentliche Arbeitsvermittlung 2030» des Staatssekretariates für Wirtschaft SECO sich klar gegen Grossraumbüros ausspricht. Die Strategie äussert sich nicht zur räumlichen Gestaltung der Arbeitsplätze, sondern fokussiert auf die Verbesserung der persönlichen, bedarfsgerechten Beratung sowie die digitale Unterstützung der Mitarbeitenden. Moderne Büro- und Beratungskonzepte, wie sie in Heerbrugg umgesetzt wurden, können diese Ziele gezielt unterstützen – insbesondere durch eine effizientere Flächennutzung, stärkeren internen Wissensaustausch und eine offene, kundenfreundliche Atmosphäre. Die räumliche Ausgestaltung steht somit im Einklang mit den Zielen einer wirkungsorientierten öffentlichen Arbeitsvermittlung.

Zu den einzelnen Fragen:

1./6. *Wie können die Mitarbeitenden beim RAV bei einer so hohen Fallbelastung die SECO-Strategie bezüglich einer bedarfsgerechten und individualisierten, persönlichen Beratung umsetzen?*

Wie beurteilt die Regierung die personelle Situation in den regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV)?

Hinsichtlich des Personalbestands basieren sämtliche Planungen der Arbeitslosenversicherung (ALV) auf den Prognosen des SECO zur Entwicklung der Zahl der Stellensuchenden. Diese Prognosen können aufgrund kurzfristiger Ereignisse naturgemäss von der tatsächlichen Entwicklung abweichen. So musste das SECO seine Prognosen für die Jahre 2024 und 2025 nachträglich um rund 10 Prozent nach oben korrigieren. Das Rheintal, dessen Gemeinden grösstenteils durch das RAV Heerbrugg betreut werden, ist aufgrund des hohen Anteils an Industriebetrieben überdurchschnittlich stark von den aktuellen wirt-

schaftlichen Herausforderungen betroffen. Die ALV des Kantons St.Gallen reagiert auf solche Veränderungen flexibel, indem sie organisatorische Anpassungen vornimmt.

Bezogen auf das RAV Heerbrugg wurden folgende Massnahmen umgesetzt:
– Aufgrund der Entwicklung der Stellensuchendenzahlen wurde eine notwendige Stellenaufstockung vorgenommen. Sämtliche vakanten Stellen im RAV Heerbrugg werden wieder besetzt. Die diesbezüglichen Rekrutierungsverfahren laufen. Wieder besetzt werden konnte bereits die Leitung des RAV Heerbrugg. Der neue Stelleninhaber hat seine Funktion in der Zwischenzeit angetreten.
– Durch gegenseitige Unterstützung der einzelnen RAV findet ein Kapazitätsausgleich statt. Im Fall des RAV Heerbrugg erfolgt dieser aktuell durch das RAV Sargans.
– Im Sinn einer optimalen Ressourcennutzung und Aufgabenerfüllung werden laufend organisatorische Anpassungen innerhalb der regionalen Strukturen geprüft. Dazu gehört auch die Analyse von Betreuungseinheiten und Zuständigkeitsbereichen im Hinblick auf eine bedarfsgerechte und effiziente Aufgabenerfüllung.
– Die Beratung der Stellensuchenden erfolgt im gesetzlich vorgegebenen Rhythmus von höchstens 60 Werktagen – diese Vorgabe wird eingehalten. Damit ist grundsätzlich eine bedarfsgerechte Betreuung möglich, sofern die personellen Ressourcen vollständig verfügbar und das eingesetzte Personal eingearbeitet sind. In der aktuellen Situation ist die Arbeitsbelastung aufgrund bestehender Vakanzen jedoch als eher hoch einzuschätzen und teilweise überdurchschnittlich.

Da das RAV Heerbrugg in den vergangenen Monaten zeitweise unterbesetzt war, erhöhte sich die Belastung der vorhandenen Mitarbeitenden entsprechend. Die entlastende Wirkung der erfolgten Stellenaufstockung wird sich aufgrund der laufenden Rekrutierungs- und Einarbeitungsprozesse erst mit einer bestimmten Verzögerung einstellen.

2. *Gibt es ein Qualitätsmanagement und wer überprüft das?*

Die Kernprozesse der Arbeitslosenversicherung werden über ein Qualitätsmanagement und eine anschliessende Qualitätssicherung gesteuert:
– Über ein detailliertes Controlling und definierte Kennzahlen (Anzahl Taggelder, Anzahl Langzeitarbeitslose, Anzahl Wiederanmeldungen, Anzahl Aussteuerungen usw.) wird das Qualitätsmanagement sichergestellt. Im kantonalen Vergleich konnte sich St.Gallen in den letzten zwei Jahren kontinuierlich verbessern und liegt heute über dem Schweizer Durchschnitt.
– Das im Jahr 2024 eingeführte Projekt «Beratungsqualität» schult alle Personalberatenden der ALV. Die Schulungen erfolgen mit externer Unterstützung.
– Ein internes Kontrollsystem (IKS) gibt entsprechende Qualitätssicherungsmassnahmen vor (Beisitze, Fallbesprechungen, Coaching usw.).
– Das SECO führt zyklische Revisionen in allen Bereichen der ALV durch. In den letzten Jahren ergaben sich dabei keinerlei Beanstandungen, die auf mangelhafte Qualität zurückzuführen gewesen wären.
– Jährlich werden Umfragen bei den Stellensuchenden und den Arbeitgebenden durchgeführt sowie Kursbewertungen von den Teilnehmenden zu den angebotenen arbeitsmarktlichen Massnahmen eingeholt. Die Rückmeldungen zeigen Verbesserungspotenziale auf, bestätigen aber auch die insgesamt hohe Leistungsqualität.
– Die ALV unterhält eine interne Plattform für Verbesserungsvorschläge, um ein kontinuierliches Verbesserungsmanagement zu erreichen.
– In den letzten Jahren wurden zahlreiche Prozesse nutzerfreundlicher gestaltet – etwa durch die Einführung der Onlineanmeldung, optimierte Kontaktformulare, verbesserten Kundensupport, Videoschulungen, eine effizientere Protokollierung oder die gezielte Disposition von Erstgesprächen.

3., 4. und 5. *Ist die Regierung informiert über die Verletzung des Datenschutzes/der Privatsphäre von Bezügerinnen und Bezügern durch Grossraumbüros im RAV Heerbrugg?*

Wie zeigt sich die Situation in anderen RAV-Stellen?

Was tut die Regierung gegen die Verletzung des Datenschutzes beim RAV Heerbrugg?

Mit Ausnahme des RAV Sargans sind sämtliche RAV im Kanton St.Gallen als Grossraumbüros konzipiert. Der Regierung ist kein Fall bekannt, in dem es in einem der sechs RAV im Kanton St.Gallen zu einer Verletzung von Datenschutzbestimmungen gekommen wäre. Im RAV Heerbrugg, wie auch in den übrigen offen gestalteten RAV im Kanton St.Gallen, stehen neben den offenen Beratungsplätzen auch schall- und blickdichte Boxen sowie separate Sitzungszimmer zur Verfügung. Diese können für grössere Gesprächsrunden, vertrauliche Themen oder auf Wunsch der Stellensuchenden auch für Beratungsgespräche genutzt werden. Zur Erhöhung der Vertraulichkeit sind in den offenen Beratungszonen zusätzlich Pflanzen, Sicht- und Schallschutzwände installiert. Diese baulichen und organisatorischen Massnahmen tragen dazu bei, die Privatsphäre der Stellensuchenden zu wahren und den Anforderungen an den Datenschutz gerecht zu werden.