

Regierungsrat

Luzern, 16. Dezember 2025

ANTWORT AUF ANFRAGE

A 510

Nummer: A 510
Protokoll-Nr.: 1468
Eröffnet: 08.09.2025 / Gesundheits- und Sozialdepartement

Anfrage Fleischlin Priska und Mit. über die Wirksamkeit des RAV-Angebotes im Kanton Luzern und den Umgang mit Stellensuchenden

Zu Frage 1: Inwiefern überprüft der Regierungsrat regelmässig, ob und wie das Sozialversicherungszentrum WAS wira («Luzerner RAV») seine Ziele der raschen und nachhaltigen Integration von Stellensuchenden effizient und effektiv erreicht? Wie nützlich und eingebunden ist die tripartite Kommission (TPK)?

Die Zielerreichung der Vollzugsstellen im Bereich der Leistungsbeziehenden wird mit vier Wirkungsindikatoren überprüft. Diese Wirkungsindikatoren konzentrieren sich auf die wichtigsten Ziele des Vollzugs des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (AVIG): die rasche und dauerhafte Wiedereingliederung. Die Indikatoren werden kantonale erhoben und um exogene Faktoren bereinigt. Daraus entsteht der kantonale Wirkungsindex. Mit einem Wirkungsindex von 103 lag der Kanton Luzern 2024 über dem Schweizer Durchschnitt und erreichte im landesweiten Vergleich den sechsten Platz. Anhand erweiterter Wirkungsziele wird zudem die Zielerreichung im Bereich der Prävention und der Nicht-Leistungsbeziehenden ausgewiesen. Ein weiteres Instrument stellt die jährlich erstellte Kundenzufriedenheitsumfrage des SECO dar. Sie widerspiegelt die Dienstleistungsqualität in wichtigen Aspekten.

Die Tripartite Kommission RAV (TPK) wird punktuell in die Weiterentwicklung der Organisation einbezogen. Im vergangenen Jahr wurde die Kommission beispielsweise hinzugezogen, um die Bedürfnisse der lokalen Wirtschaft im Bereich der Arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM) abzuholen. Gleichzeitig stellt die TPK ein wertvolles Gefäss dar, um die Nähe zur lokalen Wirtschaft und Gesellschaft sicherzustellen. Themen können von allen Mitgliedern mittels Traktandeneingaben vorgebracht werden.

Zu Frage 2: Wie wird sichergestellt, dass arbeitslose Personen im Kanton Luzern rasch Zugang zu geeigneten und zielgerichteten arbeitsmarktlichen Massnahmen erhalten? Welche Rolle spielt die Mitbestimmung der Stellensuchenden?

Die RAV sind von Gesetzeswegen verpflichtet, neu angemeldete Personen innert 15 Tagen zu einem persönlichen Erstgespräch einzuladen. Dieser Termin legt bereits den Grundstein für

die Stellensuche: stellensuchende Personen werden über Rechte und Pflichten informiert und Bedürfnisse und Erwartungen werden besprochen. Dies ermöglicht es, die Zusammenarbeit schon früh aufzugleisen und allenfalls bereits erste konkrete Massnahmen zu ergreifen, welche die rasche Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt unterstützen.

Besteht Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung, steht stellensuchenden Personen ein Angebot an unterschiedlichen AMM offen. Im Rahmen des Präventionsauftrags besteht zudem punktuell die Möglichkeit, vor Eintritt in die Arbeitslosigkeit mit AMM (Bewerbungsunterstützung und Förderung der Grundkompetenzen) unterstützen zu können.

Die Mitbestimmung der stellensuchenden Personen spielt bei der Wahl der AMM eine zentrale Rolle. Im Kern des Beratungsprozesses auf den RAV steht die Wiedereingliederungsstrategie, die Personalberatende gemeinsam mit Stellensuchenden gestalten. Im Rahmen dieser werden Ziele und konkrete Schritte festgelegt, welche die individuelle Situation und Bedürfnisse so weit wie möglich berücksichtigen. Seit der Einführung des Beratungsverständnisses im 2022 (vgl. Antwort auf Frage 8) besteht intern ein offizieller Orientierungsrahmen für Beratende, der die Beratung auf Augenhöhe ins Zentrum stellt. Bei der weiteren Entwicklung der Beratung und dem Zielbild ist die [Strategie öffentliche Arbeitsvermittlung \(öAV\) 2030](#) für die RAV im Kanton Luzern richtungsweisend.

Zu Frage 3: Inwiefern werden Ergebnisse aus der Seco-Forschung, namentlich die von Arbeitgebern genannten Unzufriedenheiten, eingebunden, u. a. auch in der tripartiten Kommission für Arbeitsintegrationsmassnahmen KAIM und TPK? Inwiefern werden Rückmeldungen von Stellensuchenden erfasst (Feedback-Schlaufen, Beschwerdemanagement, ...) und für die Verbesserung der individuellen AMM, aber auch der Prozesse des RAV genutzt?

Die Ergebnisse der SECO-Kundenzufriedenheitsumfrage fliessen direkt in die Qualitätsentwicklung der RAV ein. Sie dienen als Grundlage, um Prozesse zu überprüfen, Prioritäten zu setzen und Verbesserungsprojekte – wie aktuell im Bereich der Vermittlungsdienstleistungen – anzustossen.

Eine formalisierte Erfassung von Kundenrückmeldungen im Sinn eines systematischen Beschwerdemanagements besteht im Tagesgeschäft der RAV nicht. Rückmeldungen erfolgen meist in Form von Anträgen auf Wechsel der Beratungsperson. Diese werden fallbezogen analysiert, mit den Vorgesetzten besprochen und in den meisten Fällen im direkten Dialog geklärt. Bei wiederkehrenden Mustern werden gezielte Massnahmen oder personalrechtliche Schritte eingeleitet.

Im Bereich der arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM) stellt das Produktmanagement der Abteilung Arbeitsmarktliche Angebote die Qualität sicher. Rückmeldungen von Stellensuchenden werden laufend aufgenommen, rasch bearbeitet und direkt mit den Anbietern der AMM in Verbesserungen umgesetzt. Die Erkenntnisse aus Rückmeldungen, Umfragen und Qualitätsbeobachtungen fliessen fortlaufend in die Weiterentwicklung des gesamten AMM-Portfolios ein.

Zu Frage 4: Welche Möglichkeiten sieht die Regierung, um ein niederschwelliges institutionalisiertes Gefäss zur Sammlung und Auswertung der Erfahrungen Stellensuchender einzuführen, zum Beispiel mittels einer Ombudsstelle?

Es besteht bereits heute die Möglichkeit, auf verschiedenen Ebenen und Kanälen (z.B. persönlich oder über das Kontaktformular auf der Homepage) Rückmeldungen direkt anzubringen. Intern bestehen klar definierte Prozesse, die eine effiziente Bearbeitung der Anliegen sicherstellen. Mitarbeitende von WAS wira Luzern sind zudem angehalten, für Rückmeldungen oder Beschwerden die Kontaktdaten der vorgesetzten Personen oder bei Anliegen betreffend AMM die zuständige Person des Produktmanagements transparent zu machen. Die Einrichtung einer Ombudsstelle ist aktuell nicht vorgesehen.

Zu Frage 5: Wie stellt der Regierungsrat sicher, dass die Fähigkeiten, Qualifikationen und Potenziale der Stellensuchenden präzise und adäquat abgeklärt und gefördert werden?

Die in unserer Antwort auf Frage 2 erwähnte Wiedereingliederungsstrategie bildet eine Standortbestimmung, um die individuelle Situation und das Profil der stellensuchenden Person sowie ihre Bedürfnisse und Ziele zu erfassen. Im Rahmen dieser Standortbestimmung werden Fähigkeiten, Qualifikationen und Potenziale abgeklärt. Dies passiert primär im Gespräch. Ergänzend dazu werden nach Bedarf AMM, beispielsweise Potenzialanalysen oder Einzelcoachings, eingesetzt, die eine vertiefte Auseinandersetzung mit vorhandenen Fähigkeiten und Potenzialen erlauben.

Zu Frage 6: Wie verteilen sich die AMM im Kanton Luzern? Bestehen in allen Wahlkreisen Angebote, und werden AMM ausserhalb der Stadt gesucht?

Die AMM konzentrieren sich vor allem auf die Stadt Luzern und teilweise den Wahlkreis Luzern Land. Zudem befinden sich einzelne Angebote in Sursee und Hochdorf. Bisher wurde bewusst darauf verzichtet, die AMM dezentral und in allen Regionen anzubieten, da die Gefahr bestünde, dass die Kurse und Programme nicht ausreichend ausgelastet wären und somit weder für die Anbieter noch für die Arbeitslosenversicherung kostendeckend respektive in einem guten Kosten-Leistungs-Verhältnis geführt werden könnten. Eine grundsätzlich gute Erreichbarkeit (mit öV) ist aber eine wichtige Vorgabe aller AMM und wird bei der Beschaffung entsprechend berücksichtigt.

Zu Frage 7: Welche konkreten Erkenntnisse aus dem Seco-Projekt «Optimierung RAV-Beratung» wurden bisher für die Beratung und die Strukturen gezogen?

Es liegen noch keine Ergebnisse aus den Projekten vor. Gemäss offizieller Information werden diese im Teilprojekt Beratungsqualität im 4. Quartal 2025 und im Teilprojekt Beratungsintensität im 1. Quartal 2027 erwartet.

Der Kanton Luzern ist aktiv im Projekt «Optimierung RAV-Beratung» eingebunden und an der Weiterentwicklung der RAV-Beratung interessiert. Im Zeitraum zwischen 2021 und 2025 haben alle RAV am Teilprojekt «Beratungsintensität» teilgenommen. In diesem Zusammenhang haben sich Beratende nicht nur mit dem Beratungsintervall beschäftigt, sondern eine Vielzahl an Beratungsmethoden kennengelernt, um die zusätzliche Zeit zielführend zu nutzen.

Zu Frage 8: Über welche berufliche Mindestqualifikation müssten RAV-Beratende verfügen? Mit welchem Beratungsverständnis begegnen die RAV-Beratenden und die Mitarbeitenden der Arbeitslosenkasse den Stellensuchenden? Inwiefern wird eine diskriminierungssensible Arbeitshaltung gelebt und überprüft, gefördert und weiterentwickelt?

Art. 119b Abs. 1 der Arbeitslosenversicherungsverordnung (AVIV) setzt die Mindestanforderungen für RAV-Beratende fest.

Seit 2022 arbeiten die RAV an der Weiterentwicklung der Beratungsdienstleistung. In diesem Zusammenhang wurde unter anderem ein Beratungsverständnis erarbeitet, das seither laufend in geeigneten Gefässen und Formen thematisiert wird. Das Beratungsverständnis dient als Orientierungsrahmen für die Beratung und macht Angaben zum Auftrags- und Rollenverständnis, zur Beziehungsgestaltung und zum Menschenbild, zu Leitprinzipien sowie zur Gesprächsführung.

Auch auf übergeordneter Ebene kommt dem Umgang mit Kundinnen und Kunden grosse Bedeutung zu. Zu den Kernwerten der Strategie des Sozialversicherungszentrums Wirtschaft Arbeit Soziales WAS (WAS-Strategie) gehört der respektvolle Dialog. Darunter versteht sich, dass der Austausch mit Kundinnen und Kunden auf Augenhöhe erfolgt. Zuhören, klare Kommunikation und wertschätzender Umgang sind dabei essenziell.

Zu Frage 9: Werden Mitarbeitende der RAV auf spezifische Bedürfnisse (z. B. Arbeitslose ü55., Migranten, Hochqualifizierte usw.) geschult, und stehen Intervention und Supervision zur Verfügung?

Das Beratungsverständnis (vgl. Antwort auf Frage 8) sowie die in der Strategie öAV 2030 skizzierte Vision der Beratung umfasst den Umgang mit stellensuchenden Personen in ihrer Diversität. Ein wichtiger Pfeiler bildet dabei das Erfassen der individuellen Bedürfnisse, die Klärung der Erwartungen und die individuelle Gestaltung der Stellensuche in Zusammenarbeit mit stellensuchenden Personen. Auch Hilfsmittel werden zur Verfügung gestellt; so existiert für die Beratung ü50 beispielsweise ein spezielles Methodenhandbuch.

Für spezifische Bedürfnisse stellensuchender Personen mit erschwertem Zugang zum Arbeitsmarkt z.B. aufgrund Alter oder Gesundheit gibt es deshalb AMM zur Unterstützung. Ein Beispiel dafür ist das interne Integrationscoaching der ALV, das es ermöglicht, gezielter auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen und eine intensivere Begleitung sowie Vermittlung anzubieten.

Die Reflexion der eigenen Beratungspraxis ist ein wichtiger Teil der Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Beratungsleistungen. Aus diesem Grund wurde per 2025 ein zusätzliches Angebot mit einem Fachteam der Hochschule Soziale Arbeit auf die Beine gestellt: Personalberatende können ein Beratungsgespräch per Video aufzeichnen und dieses zu einzelnen Gesichtspunkten / Fragestellungen mit einer externen Fachperson besprechen.