

# «Überfordert, desinteressiert, inkompetent»

Drei Akademiker berichten über ihre Erfahrungen mit dem Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) Zug. Sie zeichnen ein beunruhigendes Bild von Respektlosigkeit, Ignoranz und verschwendeten Ressourcen.

Cornelia Bisch

Der Jahresbericht der Ombudsstelle Zug, in dem zwei Fälle von unzufriedenen RAV-Klienten beschrieben wurden, lässt aufhorchen. Die Zuger Zeitung hat Betroffene getroffen.

Stefan H.\* ist Mitte 50. Sein Werdegang mit Universitätsabschluss sowie jahrzehntelanger Erfahrung in der Führung von Projektteams spiegelt ein erfolgreiches Arbeitsleben. Nach einer Umstrukturierung, die zur Entlassung seines gesamten Teams führte, suchte er Unterstützung beim RAV und der Arbeitslosenkasse. Doch er wurde enttäuscht. «Schon beim ersten Termin fühlte ich mich entwürdigt: keine Begrüssung, kein Händedruck, kein Gespräch auf Augenhöhe», sagt er ernüchert.

## Standardisierte Programme mit starren Strukturen

Stattdessen habe er einen Umgang erlebt, der von Misstrauen, Kontrolle und Missgunst geprägt gewesen sei. «Ich wurde auf herablassende Art gezwungen, standardisierten Programmen mit starren Strukturen zu folgen.» Weder habe eine qualitative Beurteilung der Notwendigkeit der Massnahmen stattgefunden, noch habe die formale Möglichkeit bestanden, sich dagegen zu wehren.

Konfrontiert mit diesen Vorwürfen, schreibt der Leiter des RAV Zug Pascal Müller: «Mir persönlich sind keine solchen Fälle bekannt, bei denen solche Missstände, welche wir keinesfalls akzeptieren würden, aufgetreten sind.»

Man sei sich bewusst, dass der Gang zum RAV für Stellensuchende nicht leicht und mit Emotionen verbunden sei. «Daher ist die individuelle und empathische Betreuung ein zentrales Anliegen unserer Organisation», so Müller. Jedoch stünden den Bedürfnissen der Stellensuchenden auch die gesetzlichen Bestimmungen gegenüber, welche eingehalten werden müssten.

## Sanktionen wegen Eigeninitiative

Versuche, durch sinnvolle Eigeninitiative weiterzukommen, seien vom RAV umgehend sanktioniert worden, berichtet Stefan H. weiter. «Einige meiner Bewerbungen passten formal nicht genau ins Raster, obwohl sie meinem beruflichen Hintergrund entsprachen und eine logische Weiterentwicklung darstellten.» Dies habe zu Kürzungen der Bezüge geführt. Es sei ihm klargemacht worden, dass er sich auch auf Stellen mit niedrigsten Anforderungen im gleichen Industriesektor bewerben müsse.

Ironischerweise habe das RAV kurze Zeit später mitgeteilt, dass die zuvor sanktionierten Bewerbungen in reduziertem Umfang nun doch zulässig seien. «Wie dieser Sinneswandel zustande kam, wurde nie erklärt.»



Der Gang zum RAV ist für viele Arbeitssuchende nicht leicht.

Bild: Stefan Kaiser (Zug, 26. 5. 2025)

Auf Nachfrage der Zuger Zeitung antwortet Pascal Müller: «Da ich den Einzelfall nicht kenne, kann ich dazu keine Stellung nehmen.»

## Zwang und Ankündigung von Konsequenzen

Nach einiger Zeit wurde Stefan H. einer sechsmonatigen Arbeitsmarktlichen Massnahme (AMM) im Innopark Baar zugewiesen mit dem Ziel, erste Qualifikationen im Bereich der Projektarbeit zu erlangen.

Als Projektleiter mit 25 Jahren Erfahrung sei dies für ihn kaum der richtige Weg gewesen, betont er. «Der Umgang dort war unprofessionell, belehrend, autoritär.» An einer Infoveranstaltung seien Fragen ignoriert oder abgewiesen, Kritik als Widerstand gewertet worden.

## Seco fragt nicht nach den Gründen

Besonders problematisch findet H. die fehlende Differenzierung: «Eine über 55-jährige Akademikerin hat definitiv andere Bedürfnisse als ein

## Politischer Schritt

Mit der Publikation des Jahresberichts der Ombudsstelle ist nun auch die Politik auf das Thema aufmerksam geworden. Dies hat zur Interpellation von Michael Arnold, Flurin Grond und Rainer Leemann geführt betreffend arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM) für hochqualifizierte Arbeitslose im Kanton Zug – Angebot, Wirksamkeit und Governance. (cb)

25-Jähriger mit wenig Berufserfahrung.»

Sein Fazit fällt deutlich aus: Die RAV-Mitarbeitenden seien «überfordert, desinteressiert und inkompetent». Der Mensch werde nicht als Individuum wahrgenommen. Wer nicht robust sei, zerbreche daran oder ziehe sich zurück. «Das gilt ironischerweise als erfolgreicher Fallabschluss, was wiederum gut für den RAV-Berater ist.» So würden Menschen aus dem

System entfernt, ohne dass sich an ihrer Situation etwas geändert habe.

Im Bericht der Ombudsstelle Zug steht dazu Folgendes: «Die RAV-Mitarbeitenden müssen beim Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco) jährlich darüber Rechenschaft abgeben, wie viele Versicherte wieder abgemeldet werden. Vom Seco wird aber nicht nach dem Grund der Abmeldung gefragt. Dieses Erfolgsranking unter den Kantonen übt Druck auf die Mitarbeitenden des RAV aus.»

RAV-Leiter Pascal Müller weicht dieser Kritik aus. Er weist auf das sogenannte Benchmarking des Seco (siehe Kasten): «Dieses weist für das RAV Zug knapp 80 Prozent <sehr zufrieden> und <zufrieden> aus.»

## Ein Umgang «unter jedem Hund»

Ganz ähnlich erging es Paul S.\*, ebenfalls Mitte 50. «Ich habe meine Stelle als Mitglied der Geschäftsleitung eines grösseren Unternehmens selbst gekündigt», erzählt er. Der über Monate anhaltende Druck am Arbeitsplatz habe ihn zunehmend krank gemacht. «Ich brauchte eine Auszeit.»

Danach sei er beim RAV Zug vorstellig geworden. Doch das erste Beratungsgespräch sei ein Rückschlag gewesen: «Mein Befinden war schlagartig wieder am Punkt von vor der Auszeit.» Was er erlebt habe, sei «unter jedem Hund» gewesen.

## «Sonst glaubt mir das ja keiner»

Vor allem die Tatsache, dass er selbst gekündigt habe, sei, ungeachtet der Gründe dafür, als ich nicht sofort eine Anstellung fand, äusserte sich der RAV-Berater wiederholt in

einem herablassenden Ton. Ich hatte oft das Gefühl, mich rechtfertigen zu müssen.»

Schliesslich habe er zu den Gesprächen eine Vertrauensperson mit juristischem Hintergrund mitgenommen. «Ich dachte, sonst glaubt mir das ja keiner.» Er habe alle Gespräche protokolliert und Akteneinsicht verlangt. Dabei habe er festgestellt, dass die Protokolle seines Beraters, die der Zuger Zeitung vorliegen, teilweise nicht nur lückenhaft, sondern auch unwahr gewesen seien.

Auch Paul S. wurde an den Innopark Baar verwiesen, in welchem er sich komplett fehl am Platz fühlte und dessen Kursangebot er als reine Beschäftigungstherapie empfand. «Ich hatte zuvor an einem ausgezeichneten sechswöchigen Kursprogramm in Zürich teilnehmen können, das auf die Bedürfnisse von Arbeitssuchenden des höheren Kaders ausgerichtet war und mir wirklich etwas brachte.» Da sei es ihm unverständlich gewesen, weshalb er eine Wiederholung auf deutlich tieferem Niveau absolvieren sollte.

Dazu schreibt Pascal Müller: «Oft divergieren Selbstbild der versicherten Person und Aussensicht durch die Personalberatenden.» Um den Bedürfnissen der Versicherten gerecht zu werden, seien die AMM verschieden ausgestaltet und würden «in gemeinsamer Absprache zwischen versicherter Person und Personalberaterin verfügt.»

## RAV-Berater ist nicht mehr in seiner Funktion tätig

Davon konnte auch im Fall Paul S. keine Rede sein. Bei seinem RAV-Berater habe er auf Granit gebissen, erzählt er. «Ich betone, dass es mir nie um Konfron-

tation ging. Ich habe stets versucht, im Dialog zu bleiben und das Angebot als Chance zu sehen – auch wenn ich es als nicht passend empfand», stellt er klar.

«Die Psychologin, die mir der Berater vermittelt hatte, weil es mir in dieser Zeit so schlecht ging, räumte zwar ein, dass das System in Zug Akademiker schlecht auffange, besass aber die Dreistigkeit, mir zu sagen: <Sie können ja jederzeit auf die finanzielle Unterstützung verzichten!>»

Weiter habe die Psychologin bestätigt, dass es RAV-interne Untersuchungen bezüglich einzelner Berater gebe, sie dies aber aus Vertraulichkeitsgründen nicht weiter ausführen könne. In diesem Zusammenhang brisant ist die Tatsache, dass der betreffende RAV-Berater inzwischen nicht mehr in seiner Funktion tätig ist, wie Pascal Müller auf Anfrage bestätigt.

«Im Verlauf meiner Akteneinsicht entdeckte ich, dass die Leiterin des Innoparks Baar das RAV zweimal darüber informierte, dass ihr Programm für meinen Fall ungeeignet sei und den RAV-Berater explizit aufforderte, eine alternative Lösung zu prüfen», fährt Paul S. fort. Die Zuger Zeitung erhielt Einblick in diese Korrespondenz. Dennoch habe das RAV an der Zuweisung festgehalten.

## Wunsch nach Selbstständigkeit belächelt

Auch Sabine M.\* erlebte «Demütigungen sowie respektlose, gar chauvinistische Bemerkungen» seitens ihres RAV-Beraters, als sie nach 20 Jahren ihre Stelle als Finanzfachfrau verloren und sich mit der Idee, sich selbstständig zu machen, ans Zuger Arbeitsvermittlungszentrum gewandt hatte. «Ich hatte recherchiert und herausgefunden, dass die Arbeitslosenversicherung erwerbslose Personen auf ihrem Weg zur dauernd selbstständigen Erwerbstätigkeit unterstützt. Vom RAV-Berater wurde ich aber weder angehört, noch beraten», berichtet sie. Stattdessen habe man ihren Wunsch belächelt und ihr geraten, den Mund zu halten, um keine Sanktionen zu riskieren.

Dazu nimmt der Leiter des RAV Zug Pascal Müller wie folgt Stellung: «Ohne Kenntnis des Einzelfalles kann ich dazu keine Aussage machen. Jedoch kann ich auch hier sagen, dass die Förderung der selbstständigen Erwerbstätigkeit ein wichtiger Baustein der AMM ist. Sie besitzt im RAV Zug mit zwei spezialisierten Beratungspersonen einen grossen Stellenwert und wird häufig zielführend angewandt.»

Auch Sabine M. ist ernüchert: «Die Betreuung im RAV Zug war <respektlos, intransparent und ineffizient. Öffentliche Gelder werden so verschwendet, und das System verfehlt seinen eigentlichen Zweck – nämlich zu unterstützen.»

\*Name von der Redaktion geändert.

## Wirkungsmessung der Arbeitsvermittlung

Das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco) teilt auf Anfrage mit, dass die Wirkungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung mittels vier Wirkungsfaktoren (WI), beispielsweise die rasche Wiedereingliederung (WI1), gemessen und jährlich ein Benchmark der Kantone erstellt werde.

Für die Berechnung des WI1 würden die Abmeldungen der Taggeldbeziehenden benötigt.

«Dafür sind die Abmeldegründe zwar nicht relevant», schreibt das Seco. Aber im «Führungscocpit der öffentlichen Arbeitsvermittlung» würden die Gründe sehr wohl ausgewiesen. «Durch die Wirkungssteuerung und das Benchmarking entsteht unter den Kantonen ein gewisser Wettbewerb über die rasche und dauerhafte Wiedereingliederung der Taggeldbezüglerinnen und -bezügler», räumt das Seco ein.