Abo **Arbeitslosenkassen am Anschlag**

«Völlig absurd»: Mitarbeitende schreiben nach IT-Debakel Briefe von Hand

Das neue System des Seco verursacht einen deutlich höheren Aufwand. Oft müssen die Arbeitslosenkassen tricksen, weil das System zu limitiert ist. Schweizweit braucht es zahlreiche zusätzliche Stellen.

Annalena Müller

Publiziert: 26.04.2026, 19:53

Das neue Auszahlungssystem Asal 2.0 sorgt bei den Angestellten der Arbeitslosenkassen für Frust: «Es ist eine Fehlkonstruktion», sagt Fabienne L. Nun hat sie nach mehr als zehn Jahren ihre Anstellung gekündigt. (Archivfoto)

Foto: Raphael Moser

Hören Sie diesen Artikel:

00:00 / 06:28 1X BotTalk

In Kürze:

- Das neue IT-System Asal 2.0 bereitet vier Monate nach Einführung noch immer massive Probleme.
- Arbeitslosenkassen stellen in grossem Umfang neues Personal ein, da das System mehr Aufwand verursacht.
- Das Seco räumt Probleme ein und plant Massnahmen, die das System bedienungsfreundlicher machen sollen.

Fabienne L. hat gekündigt. Mehr als ein Jahrzehnt hat sie bei einer kantonalen Arbeitslosenkasse gearbeitet. Jetzt mag sie nicht mehr. Kündigungen und Krankschreibungen nehmen auch in anderen Kassen zu, wie eine Umfrage dieser Redaktion zeigt. Ein Grund dafür ist das neue IT-System, das seit seiner Einführung im Januar massive Probleme bereitet.

Fabienne L. heisst in Wirklichkeit anders. Genauso wie Dominik H., der bei einer Gewerkschaftskasse arbeitet und von absurden Szenen berichtet: «Wir schreiben Briefe an die Versicherten teilweise von Hand oder behelfen uns mit Post-its.» Denn: «Das IT-System kennt nur Standardfälle. Entspricht ein Fall nicht einer der vorprogrammierten Schablonen, können Schreiben nicht digital generiert werden.» – «Das System ist eine Fehlkonstruktion», sagt Fabienne L. Niemand in ihrem Umfeld glaube, dass die Probleme gelöst werden könnten. Dasselbe berichtet Dominik H.

Wichtige Funktion fiel neun Tage lang aus

Eingeführt wurde das neue Auszahlungssystem für die Arbeitslosenentschädigung am 6. Januar. Es basiert auf der Buchhaltungssoftware SAP und stürzte in den Wochen nach der Einführung immer wieder ab. Tausende Arbeitslose warteten auf ihre Guthaben. Manche warten bis heute. Denn Asal 2.0 arbeitet noch immer verlangsamt und instabil. Allein im April fielen über neun Tage hinweg immer wieder wichtige Funktionen aus, über die Versicherte ihre Dokumente hochladen und Sachbearbeiter diese einsehen können. Tausende Dossiers waren betroffen. Das zeigen interne E-Mails, die dieser Redaktion vorliegen.

Nach aussen beschwichtigt Jérôme Cosandey, Leiter der Direktion für Arbeit und ab Mai stellvertretender Direktor des Seco. In einer Medienkonferenz Anfang April versicherte er, das Schlimmste sei überstanden. Mittlerweile arbeite das System «stabil und funktioniert zuverlässig». Zu diesem Zeitpunkt war die Hochladefunktion bereits seit sechs Tagen gestört. Nochmals darauf angesprochen, räumt das Seco «kleine Störungen» ein, «die wenige Minuten oder Stunden dauern».

In den Arbeitslosenkassen stösst die Kommunikation des Seco zunehmend auf Kopfschütteln. Selbst wenn das System irgendwann stabil laufe, erfordere die Bedienung von Asal 2.0 auch langfristig mehr Personal statt weniger, heisst es von Kassenleitern. Mitte April verkündete der Direktor der Walliser Arbeitslosenkasse, Jean-Claude Frésard ↗, er rechne schweizweit mit 200 Neueinstellungen.

Nachfragen zeigen: Allein in Schaffhausen werden drei neue Vollzeitstellen geschaffen. Das sei, so der Abteilungsleiter, eine Aufstockung um 27 Prozent. In Luzern wurde bereits um ein Viertel aufgestockt: 13 neue Vollzeitstellen, 8 davon unbefristet. In Genf hat die Gewerkschaftskasse SIT den Personalbestand ebenfalls um 20 Prozent erhöht. Und man rekrutiere weiter aktiv, sagt der Gewerkschaftsverantwortliche Davide De Filippo. Allerdings sei es schwierig, Fachpersonal zu finden. Die Bedienung des neuen Systems sei so komplex, dass man mit über einem Jahr Anlernzeit rechne, bestätigen auch weitere Kassenleiter. Eine Schätzung, wie hoch die Folgekosten allein im Personalbereich sind, gibt es laut Seco nicht. Langfristig gehe man davon aus, dass die Bearbeitungszeiten kürzer als früher ausfallen werden, schreibt ein Sprecher.

«Völlig absurd und immens zeitaufwendig»

Bei Kassenmitarbeitern stossen solche Aussagen auf Zweifel. Screenshots, die dieser Redaktion vorliegen, zeigen die komplexe Struktur von Asal 2.0. Neben der Auszahlung der Gelder läuft auch die gesamte Kommunikation zwischen Kassen, RAV und Arbeitslosen über das System. Dafür stehen vorgefertigte Textbausteine bereit. Im Arbeitsalltag hätten sich diese Bausteine vielfach als realitätsfern und unbrauchbar gezeigt, berichten Fabienne L. und Dominik H. unabhängig voneinander. Die Folge: Vier Monate nach Einführung würden Sachbearbeiter wieder Papierbriefe schreiben und per Post verschicken, «genau das, was mit dem neuen System abgeschafft werden sollte», so Fabienne L.

Damit ist das Problem aber nicht gelöst. Da Asal 2.0 den analogen Weg nicht mehr vorsieht, müssen die Mitarbeiter das IT-System austricksen. Für die Falldokumentation scannen sie die Papier-

briefe ein und laden sie hoch. Zusätzlich erstellen sie jeweils einen Fake-Brief aus den Textbausteinen. Dies ist notwendig, damit das System den Prozess als abgeschlossen akzeptiert und der nächste Bearbeitungsschritt gemacht werden kann. «Es ist völlig absurd und immens zeitaufwendig», sagt Fabienne L.

Für den Fall einer Krise wie beim Corona-Lockdown im März 2020, als die Zahl der Arbeitslosen abrupt anstieg, sieht Fabienne L. schwarz. Damals mussten die Kassen an über 44'000 Betriebe Kurzarbeitsentschädigung auszahlen. Eine Mammutaufgabe, die man mit viel Kreativität habe meistern können. «Wenn es heute zu einer vergleichbaren Krise kommt, sind wir aufgeschmissen, weil das System keinerlei Behelfslösungen zulässt», sagt Fabienne L.

Verschiedene Amtsleiter bestätigen, dass bereits der aktuelle moderate Anstieg der Arbeitslosenzahlen grosse Probleme bereite. Auf Anfrage bestätigt das Seco, dass die Textgeneratoren noch unbefriedigend seien. «Nach Abschluss der Hypercare-Phase im Juni, in welcher der Fokus auf der Stabilisierung des Systems liegt, wird die Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit inklusive der Textgeneratoren eine Kernmassnahme sein.»

NEWSLETTER

Der Morgen
Der perfekte Start in den Tag mit News und Geschichten aus der Schweiz und der Welt.
Weitere Newsletter

✓ Angemeldet

Annalena Müller ist Bundeshausredaktorin. Ihre besonderen Interessen gelten der Sicherheits- und Aussenpolitik Digitalisierung, Kirche und Religion sowie investigativen Recherchen aller Art. Mehr Infos
𝕏 @docmunier

Fehler gefunden? Jetzt melden.

157 Kommentare