



Leistungsverzeichnis

*Ergebnis des Qualitätsmanagementsystems ISO 9001-2008 der Öffentlichen
Arbeitslosenkasse des Kantons Freiburg*

(Niveau 3, <http://www.fr.ch/cpch/de/pub/index.cfm>)

LEISTUNGSKATALOG	1
A ZIEL UND ZWECK DES DOKUMENTS	2
A. 1 RECHTLICHE GRUNDLAGEN	2
A. 2 FINANZIERUNG	2
A. 3 FUNKTIONEN UND STELLENANFORDERUNGEN DER KASSE	2
A. 4 AUFTRAG	2
A. 5 WERTE	3
A. 6 STRATEGIE	3
A. 7 KOMMUNIKATION	3
B ÜBERWACHUNG	3
C ORGANIGRAMM DER KASSE	4
D KASSENLEITUNG	4
E RECHT UND FINANZEN (DF)	4
F ALLGEMEINE DIENSTE (SG)	4
G AKTENERSTELLUNG (COS)	5
H EINSCHÄTZUNG (TT)	5
I VERWENDETE BEGRIFFE	6

A Ziel und Zweck des Dokuments

Dieses Dokument soll den Auftrag und die Werte sowie die Organisation und die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Kassenleistungen für die Öffentlichkeit darstellen. Ziel ist die Erbringung von kundenorientierten Dienstleistungen, die den Bedürfnissen und Erwartungen der Versicherten entsprechen.

A. 1 Rechtliche Grundlagen

Die rechtliche Grundlage für die Arbeitslosenversicherung findet sich in Artikel 34^{novies} der alten Bundesverfassung¹. Dort wird insbesondere präzisiert, dass die Kantone und die Organisationen der Wirtschaft beim Erlass und Vollzug der Vorschriften mitwirken. Das Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (AVIG), die dazu gehörige Arbeitslosenversicherungsverordnung (AVIV), die Weisungen des SECO und das Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) bilden die gesetzlichen Grundlagen für unsere Tätigkeit. Die Führung einer öffentlichen Arbeitslosenkasse durch den Kanton Freiburg beruht auf Artikel 77 AVIG sowie Artikel 35 des am 1. Januar 2011 in Kraft getretenen Gesetzes über die Beschäftigung und den Arbeitsmarkt (BAMG).

A. 2 Finanzierung

Die Finanzierung der Kasse ist in der Verordnung vom 12. Februar 1986 über die Verwaltungskostenentschädigung der Arbeitslosenkassen geregelt, die sich auf Artikel 92 AVIG stützt. Zudem schliesst der Bund seit dem Jahr 2000 mit den Vollzugsorganen Leistungsvereinbarungen ab. Die geltende Leistungsvereinbarung zwischen dem Bund und dem Kanton läuft noch bis zum 31. Dezember 2013.

A. 3 Funktionen und Stellenanforderungen der Kasse

Die Funktionen und Stellenanforderungen ergeben sich aus der betrieblichen Organisation des Dienstes und beruhen auf dem Gesetz über das Staatspersonal (StPG).

A. 4 Auftrag

Die Öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons Freiburg steht allen Bürgerinnen und Bürgern (Arbeitnehmern/Arbeitgebern) offen, die Leistungen der Arbeitslosenversicherung gemäss der geltenden Bundesgesetzgebung (AVIG) beanspruchen wollen. Im Auftrag des Staatsrats bietet die Kasse auch besondere Leistungen an (z.B. Dekret, Plan zur Wiederankurbelung). Die Kasse muss zudem die Anforderungen an eine moderne und wirtschaftliche Führung und die Kontrollkriterien des SECO erfüllen.

Unsere Devise: Wir sind für Sie da!

Bei der Arbeitslosenversicherung gilt es, die Beschäftigungspolitik (öffentliche Arbeitsvermittlung) von der eigentlichen Versicherung (Entschädigung der Anspruchsberechtigten) zu unterscheiden. Das Amt für den Arbeitsmarkt und die Arbeitslosenkasse müssen sich also ergänzen und die Aufteilung der Kompetenzen respektieren.

¹ [BS 1 3; AS 1976 2001]. Den genannten Bestimmungen entsprechen heute die Art. 110 Abs. 1 Bst. a und c und 114 BV vom 18. April 1999.

A. 5 Werte

Die Kasse bekennt sich zu gewissen gemeinsamen Werten, an denen sie sich bei ihrer Tätigkeit orientiert:

- öffentliche Dienstleistung im Namen des Kantons;
- Erfüllung der Erwartungen der Leistungsempfänger;
- Einhaltung der geltenden Gesetzesbestimmungen;
- Mitwirkung der Mitarbeiter bei der Verbesserung und Anpassung der Leistungen;
- Förderung der Beziehungen zu all ihren Partnern;
- zweckmässige Verwendung der finanziellen Mittel, die der Kasse durch die Beitragszahler und die öffentliche Hand zur Verfügung gestellt werden.

A. 6 Strategie

Die Kasse erreicht ihre gemeinsamen Werte durch:

- eine effiziente und qualitätsorientierte Organisation;
- Weiterbildungsangebote für ihre Mitarbeiter;
- funktionelle, moderne, leicht zugängliche und kundenfreundliche Empfangs- und Arbeitsstrukturen;
- Leistungsvergleich mit anderen öffentlichen Kassen und ihren Konkurrenten (Benchmarking);
- Förderung und Ausbau der interkantonalen Zusammenarbeit, insbesondere im strukturellen Bereich;
- Einsatz geeigneter Instrumente zur Verbesserung der Qualität;
- Förderung ihrer Tätigkeit und der Qualität ihrer Leistungen.

Damit zeigt die Kasse, dass ihre Leistungen den Bedürfnissen und Erwartungen der Behörden und der Öffentlichkeit entsprechen.

Die Kasse orientiert sich zudem an der Idee des Service public und unterstützt und fördert eine entsprechende Unternehmenskultur.

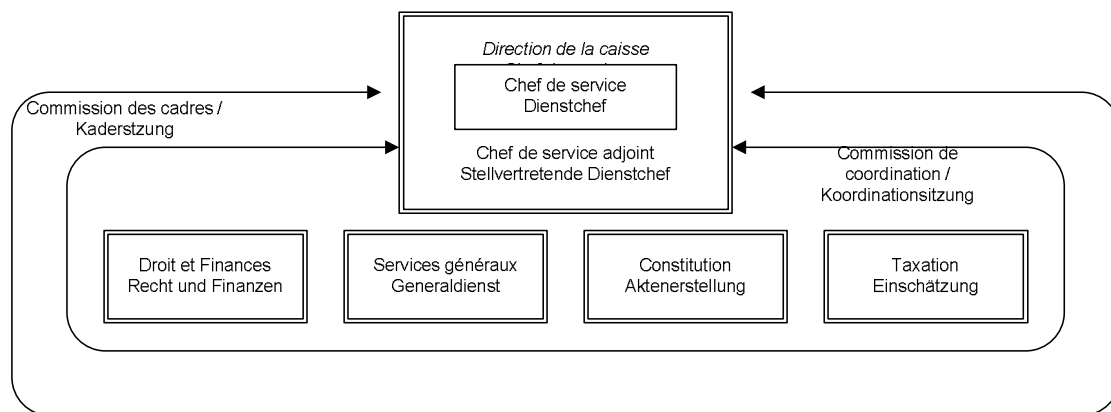
A. 7 Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt allgemein über die Website der Kasse, die regelmässig nachgeführt wird. Die Kasse erstellt zudem jährlich einen Rechenschaftsbericht zuhanden des Staatsrats und einen Jahresbericht für die allgemeine Öffentlichkeit.

B Überwachung

Die Kasse verfügt über ein internes Kontrollsystem zur systematischen Überwachung ihrer Tätigkeit. Das Aufsichtsorgan der Arbeitslosenversicherung führt zudem jedes Jahr eine Finanzrevision durch, jedes zweite Jahr findet eine materielle Revision statt. Das Staatsekretariat für Wirtschaft (Leistungsbereich Arbeitsmarkt und Arbeitslosenversicherung) genehmigt die Jahresrechnung.

C Organigramm der Kasse



D Kassenleitung

Gemäss Artikel 35 BAMG wird die Öffentliche Arbeitslosenkasse von einem Verwalter geleitet, der für die Führung verantwortlich ist. Dieser versieht die Aufgaben eines Dienstchefs (Art. 10 StPG). Der Verwalter überwacht die Finanzen des Dienstes. Es wird ein Jahresbericht erstellt. Der stellvertretende Dienstchef unterstützt den Verwalter und wirkt bei der Erarbeitung der Politik durch die Kassenleitung mit.

E Recht und Finanzen (DF)

Diese Abteilung unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Betreuung der Dossiers. Sie ist in zwei Unterabteilungen gegliedert: den Rechtsdienst und den Finanzdienst.

Der Rechtsdienst prüft und erstellt Verfügungen über die Einstellung in der Anspruchsberechtigung und die Rückerstattung. Die Abteilung macht Einsprachen und erstellt Einspracheentscheide. Sie vertritt zudem die Kasse in Beschwerdeangelegenheiten vor dem Kantons- und dem Bundesgericht.

Der Finanzdienst führt die allgemeine Buchhaltung und bewirtschaftet die Debitoren und Kreditoren. Er erstellt zudem in Zusammenarbeit mit der Kassenleitung das Budget und den Jahresabschluss.

F Allgemeine Dienste (SG)

Diese Abteilung ist für die Logistik der Kasse zuständig. Sie sorgt dafür, dass die Versicherten während der Öffnungszeiten Zugang zu unseren Diensten erhalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung holen und verteilen die Post der Kasse und organisieren Versände. Die Abteilung betreut zudem einzelne Leistungen wie KAE, SWE, IE und Personenfreizügigkeit. Unterhalt und Betrieb der Informatiksysteme (ASAL, DMS, Server, PC, Websites usw.) sind ebenfalls Aufgabe dieser Abteilung. Daneben gibt die Abteilung nicht angemeldeten Einzelpersonen und/oder Unternehmen allgemeine Auskünfte zu Arbeitslosenversicherung und Arbeitsrecht. Sie trägt ausserdem die Verantwortung für die Ausbildung der Lernenden und ist

zuständig für die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001-2008.

G Aktenerstellung (COS)

In dieser Abteilung geht es darum, die Anmeldungen von Versicherten bei der Arbeitslosenversicherung zur Kenntnis zu nehmen und alle Unterlagen und Belege zu sammeln, die zur Feststellung des Anspruchs auf Taggelder erforderlich sind. Deshalb ist diese Abteilung zuständig für die Erteilung von Auskünften über den Anspruch auf Arbeitslosenversicherung, Arbeitsrecht und alle Sozialversicherungen. Die Aktenerstellung legt fest, ob die Versicherten die Bedingungen für Taggelder der Arbeitslosenversicherung erfüllen, und entscheidet über ihre Vermittlungsfähigkeit und eine allfällige Verlängerung des Arbeitsverhältnisses wegen Kündigung zur Unzeit gemäss OR. Sobald der Versicherte die Bedingungen gemäss Artikel 8 AVIG erfüllt, wird das Dossier an die Einschätzung weitergeleitet.

H Einschätzung (TT)

Aufgrund der Unterlagen der Abteilung Aktenerstellung bestimmt die Einschätzung den versicherten Verdienst. Danach betreut sie die versicherte Person während der Arbeitslosigkeit, insbesondere indem sie die monatliche Entschädigung aufgrund der Angaben der versicherten Person (AVP) sicherstellt. Die Einschätzung befasst sich auch mit allen AMM. Sie prüft alle Fälle im Zusammenhang mit Rückerstattungen (nicht gemeldete IV, ZV, Korrektur von Abrechnungen usw.). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung müssen zudem festlegen, ob die versicherte Person selbst für ihre Arbeitslosigkeit verantwortlich ist, insbesondere bei der Auflösung von Arbeitsverhältnissen im Zwischenverdienst.

I Verwendete Begriffe

AGB	Arbeitgeberbescheinigung
FamZ	Familienzulage (Leistung)
IV	Invalidenversicherung
ALK	Öffentliche Arbeitslosenkasse
COS	Aktenerstellung (Abteilung ALK)
DF	Recht und Finanzen (Abteilung ALK)
DIC	Antrag auf Arbeitslosenentschädigung
DIR	Leitung ALK
DMS	Dokumentenmanagementsystem
ZV	Zwischenverdienst
ALE	Arbeitslosenentschädigung (Leistung)
IE	Insolvenzenschädigung (Leistung)
SWE	Schlechtwetterentschädigung (Leistung)
JUR	Rechtsdienst (Abteilung ALK)
BAMG	Gesetz über die Beschäftigung und den Arbeitsmarkt vom 1. Januar 2011
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
KAE	Kurzarbeitsentschädigung (Leistung)
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
SG	Allgemeine Dienste (Abteilung ALK)
ASAL	Auszahlungssystem der Arbeitslosenkassen
TC	Arbeitsmarkt und Arbeitslosenversicherung (Leistungsbereich des SECO)
TT	Einschätzung (Abteilung ALK)

Caisse publique de chômage du canton de Fribourg
Öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons Freiburg



ISO 9001: 2008 – System certification, SGS, Juni 2010