

QUALITÄTSHANDBUCH

Öffentliche Arbeitslosenkasse

ÖALK

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Daten	2
a.	Präsentation	2
b.	Kernaufgaben	2
c.	Gesetzliche Grundlagen	2
d.	Internes Kontrollsystem (IKS)	2
e.	Finanzierung	3
f.	Funktionen und Stellenanforderungen in der Kasse	3
g.	Kommunikation	4
2.	Das Leitbild	4
a.	Einleitung	4
b.	Aufgabe	4
c.	Werte	4
d.	Strategie	5
e.	Schlussfolgerung	5
3.	Niederlassungen	5
4.	Externes Verzeichnis	5
5.	Organigramm	6
a.	Direktion (DIR)	6
b.	Arbeitskommissionen ALK	7
c.	Allgemeine Dienste (SG)	8
d.	Rechtsdienst (SJ)	8
e.	Abteilung ALE-Zentrum (IC1)	8
f.	Abteilung ALE-Nord (I2)	8
g.	Abteilung ALE-Süd (IC3)	8
h.	Abteilung Verwaltung (AD)	8
i.	Stabsabteilung (EM)	9
6.	Funktionsweise	9
a.	Prozess	9
b.	Aufgaben/Verfahren	9
c.	Postversand	10
7.	Besonderheit der Norm	10
a.	Normative Anforderungen	11
b.	Wirkungskreis	11
c.	Zulässige Ausnahmen und ihre Begründungen	11
d.	Gebrauchsanweisung	11
e.	Wechselwirkende Abläufe	11
f.	Identitätskarte	12
g.	Globale Politik und Qualität	12
h.	Zweigniederlassungen zum Hauptsitz	13

1. Allgemeine Daten

a. Präsentation

Die Öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons Freiburg, untenstehend die Kasse, ist eine unabhängige Einrichtung ohne Rechtspersönlichkeit. Sie ist administrativ der Volkswirtschaftsdirektion (VWD) unterstellt.

Ihre Devise: Wir sind für Sie da!

b. Kernaufgaben

Die Kasse stellt sich der Bevölkerung (Arbeitnehmern/Arbeitgebern) zur Verfügung um Arbeitslosenversicherungsleistungen zu erbringen, gemäss den Bestimmungen des Bundesgesetzes über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (AVIG). Es handelt sich hauptsächlich um :

- Arbeitslosenentschädigung
- Schlechtwetterentschädigung
- Kurzarbeitsentschädigung
- Insolvenzenschädigung

Die Kasse zahlt auch Kantonale Leistungen im Zusammenhang mit dem Arbeitsgesetz und dem Arbeitsmarkt. Insbesondere Subventionen zur Deckung der Versicherungsprämien der Taggeldversicherungen bei Krankheit.

c. Gesetzliche Grundlagen

Die rechtliche Grundlage der Arbeitslosenversicherung findet sich im Artikel 34^{novies} der alten Bundesverfassung wieder. Dort wird insbesondere festgehalten, dass die Kantone und die Wirtschaftsorganisationen beim Erlass und Vollzug der Vorschriften mitwirken. Das Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (AVIG), die Arbeitslosenversicherungsverordnung (AVIV), die Weisungen des SECO und das Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) bilden die gesetzlichen Grundlagen unserer 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).

d. Internes Kontrollsystem (IKS)

Ein internes Kontrollsystem (IKS) ist ein Grundprinzip und ein Verfahren von technischer und organisatorischer Natur, welches die Konformitäts- und Ordnungskriterien erfüllt.

Das angewandte Konzept basiert auf COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) und definiert, welche Schlüsselkontrollen als Mindeststandard gelten.

Für die administrative Verwaltung dieser Aufgabe, hat die OALK drei Pflichtenhefte erstellt, eines für den Verantwortlichen des IKS, eines für den Sicherheitsverantwortlichen der Informatik und ein letztes für den Verantwortlichen der Ausbildung.

Mit diesen Maßnahmen hat die Kasse zwei Dokumente erarbeitet, welche für die Kantonale Arbeitslosenkasse die Grundlagen des IKS sind.:

- Massnahmekatalog - IKS
- Überwachung durch die Direktion

e. Finanzierung

Dies ist über die Verordnung vom 12. Februar 1986 über die Verwaltungskostenentschädigung der Arbeitslosenkassen geregelt, welche sich auf den Artikel 92 AVIG stützt. Zudem schliesst der Bund seit dem Jahr 2000 mit den Vollzugsorganen Leistungsvereinbarungen ab.

f. Funktionen und Stellenanforderungen in der Kasse

Innerhalb der Kasse werden drei Funktionstypen angewendet, welche mit einem Pflichtenheft verbunden sind. Folgende Mindestanforderungen gelten für die Kasse:

Die Funktion Verwaltungsangestellter/e (Gehaltsklasse 8 bis 10)

- Fähigkeitsausweis Kauffrau/Kaufmann oder eine gleichwertige Ausbildung
- Beherrschen der gängigen Informatikanwendungen (Windows Office)
- Anpassungsfähigkeit und Multitasking

Die Funktion Einschätzer und Einschätzerin (Gehaltsklasse 10 bis 14)

- Fähigkeitsausweis Kauffrau/Kaufmann oder eine gleichwertige Ausbildung
- Mindestalter 25 Jahre oder Erfahrung im Bereich der Sozialversicherungen
- Deutsche oder französische Muttersprache
- Beherrschen der gängigen Informatikanwendungen (Windows Office)
- Kommunikationsgeschick (erklären und verhandeln)
- Kenntnisse des Arbeitsrechts und der Sozialversicherungen

Die Funktion Kader (Gehaltsklasse ab Klasse 18)

- Eidg. Fachausweis als Sozialversicherungsfachmann oder gleichwertige Ausbildung (z.B. Lizenz in Recht mit Anwaltspatent)
Deutsche oder französische Muttersprache, mit guten Kenntnissen der anderen Sprache
- Beherrschen der gängigen Informatikanwendungen (Windows Office)
- Berufliche Erfahrung im sozialen und administrativen Bereich
- Guter Umgang bzw. Kenntnisse des Arbeitsrechts und der Sozialversicherungen
- Fähigkeit zum Zuhören und Erfahrung im Umgang mit Menschen
- Selbständigkeit und Durchsetzungsvermögen

Für diese drei Funktionen wird die Direktion die Zugänglichkeit für Frauen und Männer sicherstellen, und auch Personen fördern, welche in Teilzeit arbeiten möchten, beispielsweise durch Jobsharing-Stellen.

g. Kommunikation

Es wird vom Kommunikationsprozess verwaltet, d.h von:

Eine interne Kommunikation	Intranet der ALV (SMQ) TCN vom SECO, zugänglich durch ein Sicherheitstunnel an alle Mitarbeiter der ALV
Eine externe Kommunikation	Strategie DEE, Art des Netzwerkes, d.h. die Internet Seite der ALV Mitglieder anderer externen Entitäten

2. Das Leitbild

a. Einleitung

Auf dem Gebiet der Arbeitslosigkeit muss zwischen der Beschäftigungspolitik (öffentliche Arbeitsvermittlung) und dem eigentlichen Versicherungssystem (Entschädigung der Anspruchsberechtigten) unterschieden werden. In diesem Rahmen müssen sich das Amt für den Arbeitsmarkt und die Arbeitslosenkasse ergänzen und diese Kompetenzverteilung respektieren. Die öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons Freiburg möchte die Identität bestätigen und ihre Praxis im Rahmen eines Leitbildes harmonisieren.

b. Aufgabe

Die Öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons Freiburg ist zuständig für die Entrichtung der Leistungen, auf die alle im Kanton wohnhaften Versicherten Anspruch haben. Ausserdem steht sie den auf Kantonsgebiet angesiedelten Unternehmen zur Verfügung und entrichtet ihnen zuhanden der betroffenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, unabhängig von deren Wohnort, Kurzarbeits- und Schlechtwetterentschädigungen. Die öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons ist alleine zuständig für die Auszahlung der Insolvenzenschädigung.

Die Kasse erbringt und verwaltet Leistungen die mit kantonalen Gesetzen und Reglementen über die Arbeitslosenhilfe in Zusammenhang stehen oder erfüllt in Absprache mit den Bundesbehörden weitere Aufgaben.

c. Werte

Die Kasse identifiziert sich mit gewissen Werten, die ihre Handlung bestimmt:

- Leistung eines öffentlichen Dienstes im Namen des Staates
- Prioritäre Berücksichtigung der Erwartungen der Leistungsempfänger
- Einhaltung des geltenden Rechts
- Einbezug des Personals in Verbesserungs- und Änderungsaktivitäten
- Förderung der Beziehungen mit unseren Partnern
- Angemessene Verwendung der finanziellen Mittel, die von den Beitragsleistenden und den öffentlichrechtlichen Körperschaften zur Verfügung gestellt werden.

d. Strategie

Die Kasse erreicht diese gemeinsamen Werte durch:

- Effizienz und Qualität ihrer Organisation
- Ausbildung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Funktionelle, moderne, leicht zugängliche und den Anspruchsberechtigten entgegenkommende Empfangs- und Arbeitsstrukturen.
- Leistungsvergleich zwischen öffentlichen Arbeitslosenkassen und ihren Konkurrenten
- Anstreben und Entwicklung einer interkantonalen Zusammenarbeit, insbesondere auf der strukturellen Ebene
- Verwendung von angemessenen Mitteln für die Qualitätsverbesserung
- Förderung ihrer Arbeit und der Qualität der Leistungen

e. Schlussfolgerung

Durch die Verfolgung dieser Ziele zeigt die Kasse, dass ihre Dienstleistungen den Erwartungen der Behörden und der Allgemeinheit entspricht. Ausserdem unterstützt und fördert die Kasse eine Unternehmenskultur des öffentlichen Dienstes.

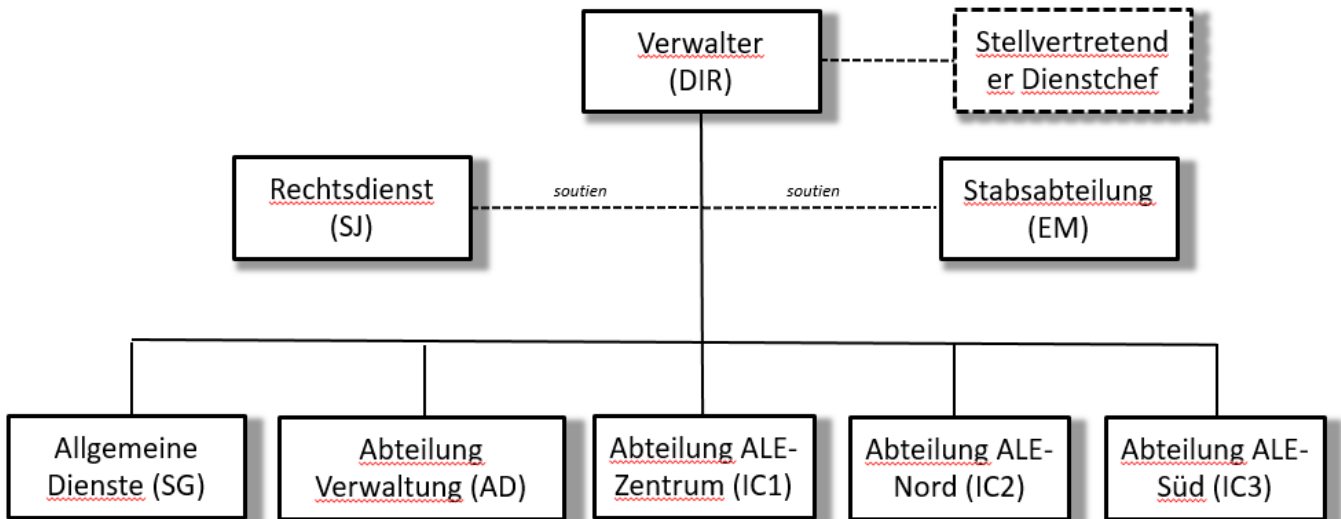
3. Niederlassungen

Hauptsitz	Rue du Nord 1, 1700 Freiburg
Zweigstelle Saane	Rue Frédéric Chaillet 11, 1700 Freiburg
Zweigstelle Greyerz	Route de Riaz 18, 1630 Bulle
Zweigstelle Düdingen	Bahnhofstrasse 17, 3186 Düdingen

4. Externes Verzeichnis

Offizielle Nummer der ALK	026 305 54 25
Hauptnummer Allgemeiner Dienstag	026 305 24 33
Hauptnummer der Sektion ALE-Zentrum	026 305 24 39
Hauptnummer der Sektion ALE-Nord	026 305 24 37
Hauptnummer der Sektion ALE-Süd	026 305 24 36
Hauptnummer der Sektion Administration	026 305 24 28

5. Organigramm



a. Direktion (DIR)

Gemäss Art. 35 BAMG wird die Öffentliche Arbeitslosenkasse von einem Verwalter geleitet, der für die Führung verantwortlich ist. Dieser erfüllt die Aufgaben eines Dienstchefs (Art. 10StPG). 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.

Leistungen : Der Verwalter trifft die nötigen Vorkehrungen, damit die Kasse die gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben erfüllt. Er übernimmt insbesondere folgende Aufgaben:

- Die nötigen Anweisungen an das Personal geben, damit dieses die Arbeit planen, organisieren und die vorgegebenen Ziele erreichen kann.
- Die Verantwortung des Personals gegenüber der Organisation fördern, die Planung und Ausführung ihrer eigenen Aufgaben.
- Eine Kontrolle der vom Personal ausgeführten Aufgaben gewährleisten.
- Die nötige Koordination mit den anderen Dienststellen des Staates und den Verwaltungseinrichtungen gewährleisten.
- Alle anderen Aufgaben ausführen, welche ihm ausdrücklich durch das Gesetz über das Personal (StPG) vom Kanton Freiburg zugeordnet wurden.

Leistungseinschränkungen : Die Kasse entwickelt sich auf einem « Markt ». Die Zufriedenheit ihrer Kundschaft erlaubt es der Kasse, ein „kritisches Volumen“ zu halten, unabhängig vom reibungslosen Ablauf des Geschäftes. Die Zufriedenheit der Versicherten besteht aus einer raschen Zahlung und Konformität der gesetzlichen Grundlagen. In diesem Sinne, ist es wichtig die Kontrolle über die Verantwortung des Risikos, die Richtlinie des Budgets, sowie den Auftrag zwischen dem Staat Freiburg und dem Bund zu gewährleisten.

Standardverfahren : Das Management der Kasse durch den Verwalter wird durch die Volkswirtschaftsdirektion und das Finanzmanagement durch das SECO überwacht. Regelmässige Sitzungen finden zwischen den Parteien statt. Der Standard der Prozesse und die Qualität der Leistungen sind Gegenstand einer Beurteilung im Rahmen der Bewertung der Direktion, gemäss ihrer Identitätskarte.

Arbeitsverwaltung : Der Verwalter benutzt für seine Entscheidungen, seine eigene Erfahrung, die Informationen der Kader und der Mitarbeiter, sowie die Informationen welche ihm aus den Analysen zur Verfügung stehen (z.B. Statistiken des Arbeitsmarktes, Zahlungen, IKS, Zufriedenheit der Partner, usw.). Die nötigen Informationen verbunden mit dem Prozess, kommuniziert der Verwalter über den hierarchischen Weg und übermittelt die Richtlinien über die Sektionsleiter an das Personal. Mindestens eine Personalsitzung pro Jahr wird durch die Kasse organisiert. Ein Stellenbeschrieb ergänzt diese Ausführungen.

b. Arbeitskommissionen ALK

- Direktion (CD)

Ein Pflichtenheft wird erstellt und die zentralen Ziele sind es die Anfragen der Einheit des Ressourcenbedarfs, einschliesslich des Personals, Logistik und in Übereinstimmung mit den administrativen Verfahrensregeln zu prüfen

- Kader (CC)

Ein Pflichtenheft wird erstellt und die zentralen Ziele sind es die Angelegenheiten strategischer und operativer Natur der Abteilung zu prüfen

- Koordination (CCoord)

Ein Pflichtenheft wird erstellt und die zentralen Ziele sind es die Richtlinien für die Anwendung der vorgesehenen Leistungen zu prüfen

- ISO (CISO)

Ein Pflichtenheft wird erstellt und die zentralen Ziele sind es das Intranet zu garantieren, dies mit Einbezug des gesamten Personals in die Bearbeitung der Themen von ISO und so vom Vorteil der Erfahrung der Personen zu profitieren welche aktiv tätig sind

c. Allgemeine Dienste (SG)

Es handelt sich um eine unterstützende Abteilung bei welcher auch Aufgaben der Produktion zugeordnet werden. Der Prozess der Abteilung ist auf Intranet aufgeschaltet. Die ausgestellten Leistungen sind im Pflichtenheft detailliert festgehalten und diejenigen vom Verantwortlichen sind im Pflichtenheft vom Abteilungsleiter aufgeführt.

d. Rechtsdienst (SJ)

Es handelt sich um eine unterstützende Abteilung. Der Prozess „Rechtsdienst“ ist auf Intranet auffindbar und wird dort beschrieben. Die ausgestellten Leistungen sind im Pflichtenheft der Abteilung detailliert festgehalten. Leistungen des Sektionschefs sind separat in seinem Pflichtenheft aufgeführt.

e. Abteilung ALE-Zentrum (IC1)

Es handelt sich um eine Produktionsabteilung, welche die Arbeitslosentaggelder für den Saanebezirk verwaltet. Der Prozess ALE-Zentrum erscheint auf unserem Intranet beschrieben und gilt als Richtlinie der Abteilung. Die erbrachten Leistungen sind im Pflichtenheft der Abteilung ausgeführt und diejenigen vom Verantwortlichen sind im Pflichtenheft der Abteilungsleiter aufgeführt.

f. Abteilung ALE-Nord (I2)

Es handelt sich um eine Produktionsabteilung, welche die Arbeitslosentaggelder für den Sense-, See und Broyebezirk verwaltet. Der Prozess ALE-Nord erscheint auf unserem Intranet beschrieben und gilt als Richtlinie der Abteilung. Die erbrachten Leistungen sind im Pflichtenheft der Abteilung ausgeführt und diejenigen vom Verantwortlichen sind im Pflichtenheft der Abteilungsleiter aufgeführt.

g. Abteilung ALE-Süd (IC3)

Es handelt sich um eine Produktionsabteilung, welche die Arbeitslosentaggelder für den Greyerzer-, Vivisbach und Glanebezirk verwaltet. Der Prozess ALE-Süd erscheint auf unserem Intranet beschrieben und gilt als Richtlinie der Abteilung. Die erbrachten Leistungen sind im Pflichtenheft der Abteilung ausgeführt und diejenigen vom Verantwortlichen sind im Pflichtenheft der Abteilungsleiter aufgeführt.

h. Abteilung Verwaltung (AD)

Es handelt sich um eine Produktion- sowie Unterstützungsabteilung. Der Prozess „Verwaltung“ wird auf unserem Intranet beschrieben und gilt als Richtlinie der Abteilung. Die ausgestellten Leistungen und definierten Aufgaben sind im Pflichtenheft der Abteilung aufgeführt. Leistungen und Aufgaben des Sektionschefs sind in dessen Pflichtenheft aufgeführt.

i. Stabsabteilung (EM)

Es handelt sich um eine Unterstützungsabteilung. Der Prozess „EM“ wird auf unserem Intranet beschrieben und gilt als Richtlinie der Abteilung. Die ausgestellten Leistungen und definierten Aufgaben sind im Pflichtenheft der Abteilung aufgeführt. Leistungen und Aufgaben des Sektionschefs sind in dessen Pflichtenheft aufgeführt

6. Funktionsweise

a. Prozess

Damit die ALK funktioniert, wurden 19 dokumentierte Prozesse bereitgestellt:

- Dokumente
- Direktionskommission
- Kaderkommission
- Koordinationskommission
- ISO Kommission
- Stabsabteilung
- Abteilung Verwaltung
- Rechtsdienst
- Allgemeiner Dienst
- Abteilung ALE-Zentrum
- Abteilung ALE-Nord
- Abteilung ALE-Süd
- HR
- Die Kommunikation
- Weiterbildung
- Nichteinhaltung und Verbesserung
- Audit
- Internes Kontrollsystem (SCI)
- Projekte AOLK

b. Aufgaben/Verfahren

Die Prozeduren wurden in 5 Rubriken aufgeteilt:

- Zusätze
- Informatik
- ISO
- HR-Lokal
- Technik

Die Aufgaben welche verschiedene Abteilungen betreffen, sind einer zusätzlichen Prozedur unterstellt:

	DIR	SG	SJ	IC1	IC2	IC3	AD	EM
Lehrling//Praktikant		X						
Archiv		X						
Schuldern (ab Verfügung) mit Zahlungsvereinbarung								X
Verfügung ÖALK + Erklärung			X	X	X	X	X	X

	DIR	SG	SJ	IC1	IC2	IC3	AD	EM
Befreiungsgesuch			X	X	X	X	X	X
Erlassungsgesuch								X
Grundausbildung (Global + Modul) mit Refresh			X					
Berufsausbildung		X	X	X	X	X	X	X
Kundenmanagement	X	X	X	X	X	X	X	X
Finanzmanagment								X
Dokumentmanagement		X	X	X	X	X	X	X
HR Management	X	X	X	X	X	X	X	X
Postmanagement	X	X	X	X	X	X	X	X
ALE : Eröffnung eines Anrechtes				X	X	X		
ALE : Zahlungen				X	X	X		X
Informatik							X	
IE							X	
SWE								
Inventar		X						
Juristische Aufgaben			X					
LTN			X	X	X	X		
Wartung der Maschinen		X						
Material		X						
Kantonale Massnahmen							X	X
Einsprachen			X					
Zahlungen DTA		X					X	
PD-U1		X						
Arbeitsgericht			X					
Reklamationen	X							
Allgemeine Auskünfte		X						
Anrufbeantworter / Call Center (Linie 5 54 25)		X						
KAE							X	
IKS	X	X	X	X	X	X	X	X
Sicherheit Informatik	X							
SMQ	X	X	X	X	X	X	X	X
Forderungseingaben			X	X	X	X	X	X
Unfallmeldung				X	X	X		

c. Postversand

Die Adresse für die Post welche an die Kasse adressiert wird lautet: Postfach 112

7. Besonderheit der Norm

Die Direktion und sein Personal haben ein Dokument erstellt, welches das Qualitätsmanagement gemäss ISO-Norm sensibilisiert und allen Mitarbeitern der Kasse via Intranet zugänglich gemacht.

Als Beilage existiert auch ein ISO-Lexikon welches gemäss Interventionen der Mitarbeiter auf dem neusten Stand gehalten wird (ebenfalls auf Intranet verfügbar).

a. Normative Anforderungen

ISO 9001 : 2015

b. Wirkungskreis

Kostenübernahme der Versicherten und Unternehmungen, welche Leistungen im Falle von Arbeitslosigkeit, Schlechtwetterentschädigung, Kurzarbeit und Insolvenzentschädigung beziehen.

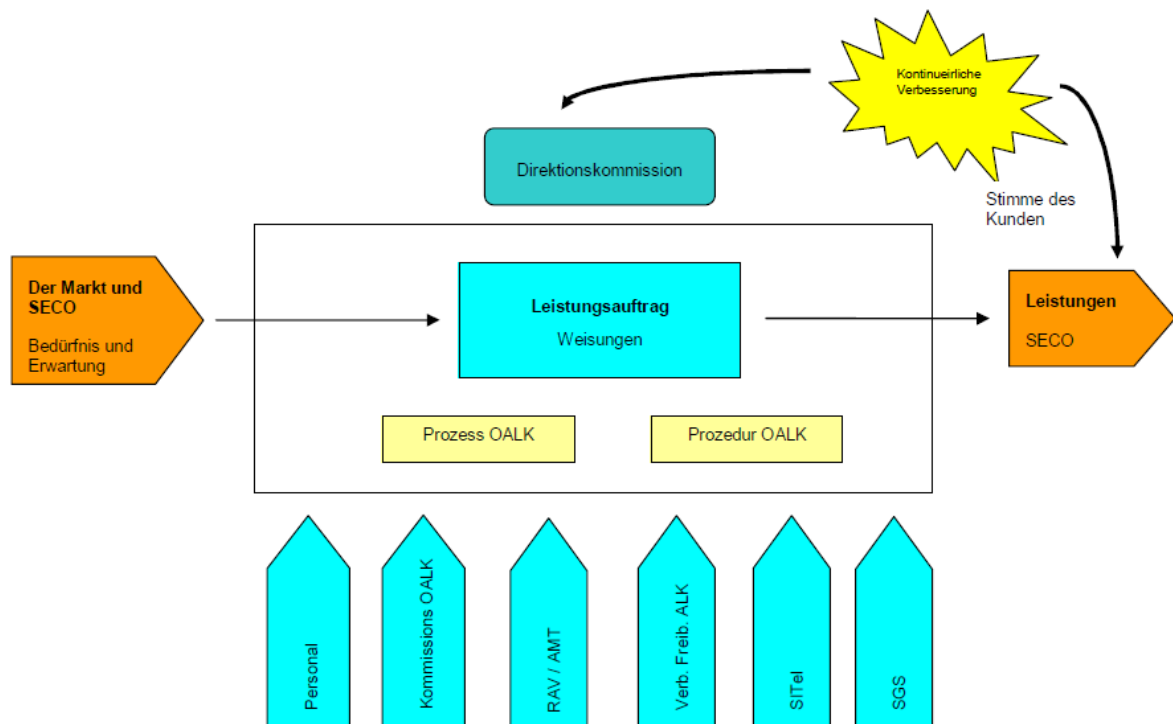
c. Zulässige Ausnahmen und ihre Begründungen

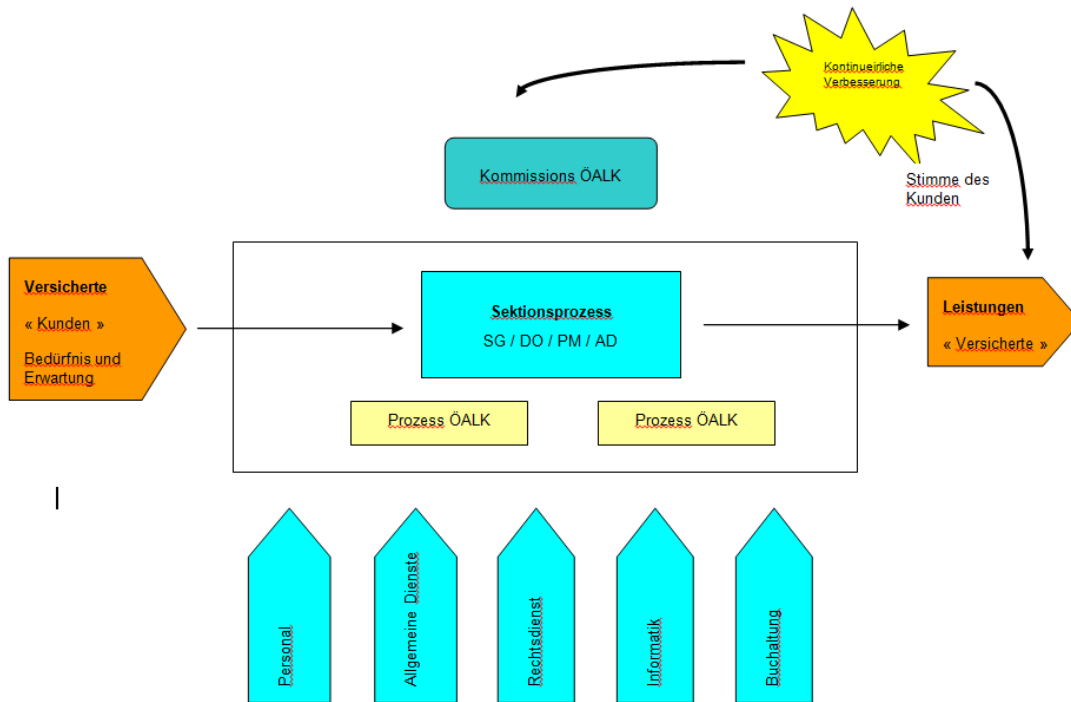
Kapitel 8.3 der Norm

d. Gebrauchsanweisung

Dokumentiertes Verfahren

e. Wechselwirkende Abläufe

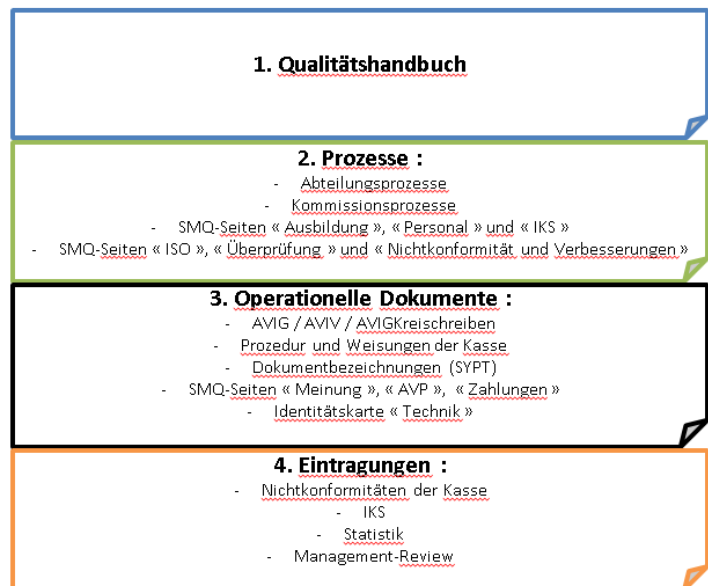
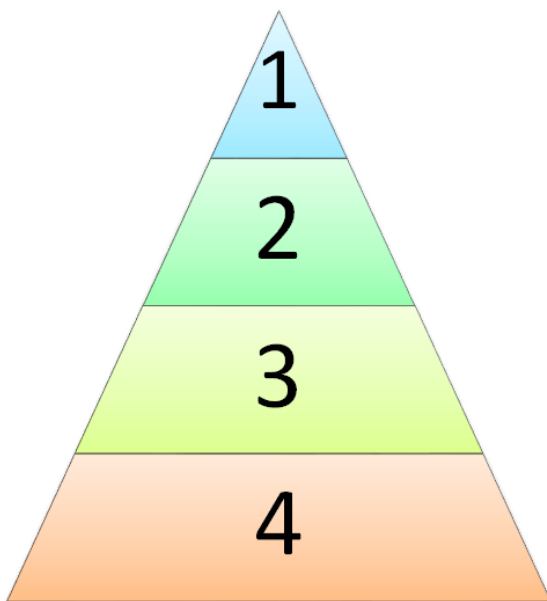




f. Identitätskarte

- Verbesserung
- Durchführung
- Partner
- Technik

g. Globale Politik und Qualität



h. Zweigniederlassungen zum Hauptsitz

- Zweigstelle Düdingen
- Zweigstelle Greyerz
- Zweigstelle Saane

16.06.2021

X Patrice Bastian

Signé par : Bastian Patrice JTD40R

Dates	N0	Répondant	Modifications
17.10.14	000	ISO	Erstellung französisches Basisdokument, Version 17.10.2014
17.01.19	007	CC	Update
09.10.19	008	AD	Update
01.01.20	009	RQ	Update
01.07.20	010	CISO	Update
15.03.21	011	AD	Update
01.06.21	012	AD	Update

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



ISO 9001 : 2015, version 3. Certifié depuis juin 2010