



An den Grossen Rat

21.5454.02

WSU/P215454

Basel, 23. Juni 2021

Regierungsratsbeschluss vom 22. Juni 2021

Schriftliche Anfrage Eric Weber betreffend „telefonische Erreichbarkeit der Öffentlichen Arbeitslosenkasse“

Das Büro des Grossen Rates hat die nachstehende Schriftliche Anfrage Eric Weber dem Regierungsrat zur Beantwortung überwiesen:

Die Öffentliche Arbeitslosenkasse macht sehr gute Arbeit. Am Schalter immer sehr freundliche Mitarbeiter.

Aber wie ist es beim Anrufen. Man kann nur bei gewissen Stunden anrufen und wenn man dann anruft, kommt man nicht durch, da besetzt. Das ist bei vielen Behörden der Fall. Leider.

1. Wie kann die Situation verbessert werden?
2. Warum gibt es nicht die Warte-Schleife-Funktion? Denn es klingelt nur besetzt. Modernere Telefonanlage einbauen?

Wir beantworten diese Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. *Wie kann die Situation verbessert werden?*

Der Öffentlichen Arbeitslosenkasse ÖAK Basel-Stadt ist es ein Anliegen, dass die Versicherten ihre zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter jederzeit gut erreichen können und ihre Fragen rasch beantwortet werden. Dazu stehen verschiedene Wege offen:

Für allgemeine Anrufe und Anliegen haben sich feste Telefonzeiten von 09 Uhr bis 11.30 Uhr sowohl für die Kundinnen und Kunden wie auch aus arbeitsorganisatorischen Gründen für die Mitarbeitenden gut bewährt. In dieser Zeit stehen die rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ÖAK für allgemeine Fragen telefonisch zur Verfügung. Anrufe geniessen in dieser Zeit Priorität - vor der Dossierbearbeitung und der schriftlichen Beantwortung von Fragen. Damit können die Anrufe in aller Regel gut abgedeckt werden. Sollte ausnahmsweise der telefonische Kontakt nicht auf Anhieb zustande kommen, können die Versicherten jederzeit per E-Mail um einen Rückruf bitten. Die allgemeinen Adressen und Kontaktmöglichkeiten sind zudem auf der Homepage www.awa.bs.ch verzeichnet. Ausserhalb der morgendlichen Telefonzeiten weist eine Voicemail auf die Erreichbarkeit hin.

Regelmässig treten die Versicherten auch ausserhalb der Telefonzeiten direkt mit den für sie zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in Kontakt. Deren Angaben sind nach dem ersten Kontakt in der Korrespondenz ersichtlich. Auch dieses Vorgehen hat sich bewährt. Gene-

rell schätzen es viele Kundinnen und Kunden, nicht auf feste Zeiten und Anrufe angewiesen zu sein, sondern ihre Anliegen zu einer ihnen passenden Zeit auf schriftlichem Weg einbringen zu können.

2. *Warum gibt es nicht die Warte-Schleife-Funktion? Denn es klingelt nur besetzt. Modernere Telefon-Anlage einbauen?*

Eine Warteschleifenfunktion ist nicht vorgesehen. Das Ziel ist, die Anliegen der Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen und möglichst rasch zu behandeln; nicht, sie in eine Warteschleife zu schicken.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Beat Jans
Präsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin