



Regierungsratsbeschluss vom 22. Juni 2021

Schriftliche Anfrage Eric Weber betreffend telefonische Erreichbarkeit der Öffentlichen Arbeitslosenkasse

P215454

1. Der Regierungsrat genehmigt den vorgelegten Schreibensentwurf an den Grossen Rat.

Begründung

Es bestehen verschiedene Möglichkeiten, die Mitarbeitenden der Öffentlichen Arbeitslosenkasse zu erreichen. Für allgemeine Anliegen haben sich feste tägliche Telefonzeiten zwischen 09.00 Uhr und 11.30 Uhr bewährt, in denen Anrufe den Vorzug gegenüber der Dossierarbeit und der schriftlichen Beantwortung von Fragen geniessen. In der übrigen Zeit sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit per E-Mail erreichbar oder nach dem ersten Kontakt direkt über die Angaben der für die einzelne Person zuständigen Sachbearbeitung. Die Einrichtung einer Warteschlaufe ist nicht vorgesehen. Das Ziel ist es, die Anliegen der Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen und möglichst rasch zu behandeln; nicht, sie in eine Warteschlaufe zu schicken.

