



Vorlage an den Landrat des Kantons Basel-Landschaft

Titel: Beantwortung der Interpellation von Andreas Giger "Arbeitslose warten monatelang auf ihre Taggelder" ([2014-070](#))

Datum: 16. Dezember 2014

Nummer: 2014-070

Bemerkungen: [Verlauf dieses Geschäfts](#)

Links:

- [Übersicht Geschäfte des Landrats](#)
- [Hinweise und Erklärungen zu den Geschäften des Landrats](#)
- [Landrat / Parlament des Kantons Basel-Landschaft](#)
- [Homepage des Kantons Basel-Landschaft](#)



Vorlage an den Landrat

Beantwortung der Interpellation von Andreas Giger "Arbeitslose warten monatelang auf ihre Taggelder" ([2014-070](#))

vom 16. Dezember 2014

1. Text der Interpellation

Am 13. Februar 2014 reichte Andreas Giger die Interpellation "Arbeitslose warten monatelang auf ihre Taggelder" (2014-070) ein. Sie hat folgenden Wortlaut:

In den letzten Wochen und Monaten häuften sich im Kanton Baselland im Bereich der öffentlichen Arbeitslosenversicherung die Fälle in welchen versicherte Personen, die sich beim Kantonalen Amt für Industrie, Gewerbe und Arbeit KIGA arbeitslos gemeldet haben, monatelang auf Ihre Taggelder warten mussten.

In einigen Fällen mussten Gemeinden via Sozialhilfe finanzielle Notüberbrückungen leisten, in anderen Fällen kam es für die Betroffenen zu echten Notsituationen, da sie für den laufenden Lebensunterhalt nicht mehr aufkommen konnten.

Nach Angaben des KIGA zu den Ursachen gab es bisher zwei gegensätzliche Begründungen. Einerseits sei das KIGA Personal völlig überlastet und andererseits sei der Systemwechsel auf die elektronische Dokumentenverarbeitung DMS der Grund.

Es stellen sich hierzu vor diesem Hintergrund folgende Fragen:

- 1. Was sind nun die tatsächlichen Ursachen für diese massiven Verspätungen?*
- 2. Hat das KIGA Sofortmassnahmen zur Verhinderung weiterer Vorfälle getroffen, wenn ja welche und wie vermeidet das KIGA zukünftige Auszahlungsverspätungen?*
- 3. Hat die öffentliche Arbeitslosenkasse die Möglichkeit Überbrückungsgelder auszahlen, wenn ja wurde diese Möglichkeit wahrgenommen?*
- 4. Wurden die Gemeinden und die Sozialhilfebehörden über die Auszahlungsprobleme bei der öffentlichen Arbeitslosenkasse informiert?*
- 5. Wann wurde bei der öffentlichen Arbeitslosenkasse die elektronische Dokumenteneinführung DMS eingeführt und wann ist dies abgeschlossen?*
- 6. Wie hoch ist die Personalfuktuation bei der öffentlichen Arbeitslosenkasse Baseland im Vergleich zu anderen kantonalen Dienststellen?*
- 7. Wie hat sich der Personalbestand bei der öffentlichen Arbeitslosenkasse in den letzten fünf Jahren grundsätzlich entwickelt und wie im Vergleich zu den Arbeitslosenzahlen resp. den Dossierzahlen pro MitarbeiterIn?*

8. Gemäss Aussagen des KIGA sind die terminlichen Auszahlungsprobleme nun behoben, ist dies korrekt?

2. Einleitende Bemerkungen

Bei den im Zusammenhang mit dieser Interpellation stehenden Verspätungen in der Auszahlung von Arbeitslosenentschädigung geht es um die Bearbeitung von Neuanträgen und die nachfolgenden Erstausszahlungen. Diese Erstausszahlungen machen rund 17 % aller Bezüge aus, was rund im Jahr 2013 durchschnittlich rund 420 Neuanmeldungen pro Monat entsprach. Von diesen waren wiederum nur einige wenige Einzelfälle von Auszahlungsverspätungen betroffen. Alle übrigen Auszahlungen, also die Folgezahlungen, waren davon nicht betroffen und konnten jeweils rechtzeitig, das heisst um das Monatsende, ausbezahlt werden. Die Auswertungen aus dem elektronischen Zahlungssystem für die Arbeitslosenkassen zeigen, dass bei der Öffentlichen Arbeitslosenkasse Baselland (OeKa) die relativ längste durchschnittliche Bearbeitungsdauer für erstmalige Auszahlungen im Juni 2013 gemessen wurde, indem sie 14,4 Tage über dem schweizerischen Durchschnitt lag. Wobei zu erwähnen ist, dass in dieser Zeit auch die Öffentlichen Arbeitslosenkassen Basel-Stadt, Aargau und Solothurn sowie die regionale Arbeitslosenkasse UNIA über dem gesamtschweizerischen Wert lagen.

Die mediale Aussage, dass die Bezügerinnen und Bezüger der OeKa monatelang auf ihre Arbeitslosenentschädigung hätten warten mussten, ist deshalb deutlich zu relativieren. Trotzdem kam es aber im vergangenen Jahr bedauerlicherweise zu einzelnen längeren Verzögerungen in der Erstausszahlung, was vor allem auf die Einführung des elektronischen Dokumenten-Management-Systems (DMS) zurückzuführen ist.

Dass das Personal des KIGA resp. der OeKa völlig überlastet sei, ist - entgegen den Darlegungen des Interpellanten - keine offizielle Begründung des KIGA, schon gar keine gegensätzliche. Zutreffend ist hingegen, dass die Einführung des DMS in der OeKa mithin zu einer vorübergehenden, hohen Zusatzbelastung der Mitarbeitenden der Kasse führte.

Dem KIGA Baselland ist auch keine Häufung von Fällen bekannt, in denen explizit nur wegen verspäteter Auszahlung von Arbeitslosenentschädigung Gemeinden vermehrt finanzielle Unterstützungen durch die Sozialhilfe an Versicherte ausrichten mussten. Die Sozialhilfen der Gemeinden nehmen zudem in der Regel in konkreten Fällen einer prioritären Auszahlung jeweils direkt mit der OeKa Kontakt auf.

3. Beantwortung der Fragen

1. *Was sind nun die tatsächlichen Ursachen für die massiven Verspätungen?*

Antwort des Regierungsrats:

Die OeKa hat bis Mitte Januar 2013, also vor der Einführung des DMS, in den Bearbeitungs- und Auszahlungsfristen eine Spitzenposition bei den Arbeitslosenkassen der Nordwestschweiz belegt. Die Ursachen für die in der Folge vorübergehend aufgetretenen teilweisen Verspätungen in den Erstausszahlungen lagen vorwiegend in der Umstellung auf das DMS.

Im Wissen um die bevorstehende Umstellung haben vorgängig drei Mitarbeitende die OeKa verlassen. Diese mussten in der Folge wieder ersetzt und die neuen Mitarbeitenden eingeführt werden. Die OeKa BL war schweizweit eine der ersten drei Arbeitslosenkassen, welche im Januar

2013 ein DMS einführen. Die Projektleitung über die technische Realisierung bei den Vollzugsstellen lag beim SECO. Mit dem im September 2012 durch die OeKa ausgearbeiteten und in der Folge durch die Projektleitung des SECO genehmigten Einführungs- und Organisationskonzepts wurden die organisatorischen Grundlagen für eine reibungslose Einführung des DMS in der OeKa geschaffen. Im Januar 2013 waren deshalb die personellen und organisatorischen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung des DMS gegeben. Die nachfolgende technische Einführung war aber mit zum Teil empfindlichen Mängeln behaftet. Diese mussten von der Projektleitung des SECO jeweils während längerer Phasen analysiert und behoben werden. Dabei handelte es sich um klassische „Kinderkrankheiten“ des erstmals in der Praxis realisierten Projektes. So war das System mehrere Male während Tagen nicht mehr betriebsfähig oder es entstanden erhebliche Verzögerungen in der elektronischen Bearbeitung der Bezügerdossiers durch Kapazitätsengpässe in der Datenübermittlung. Auch das Einscannen von bestehenden Dossiers und der neu eingehenden Post gestaltete sich äusserst schwierig und zeitaufwändig. Die ursprünglich zugesicherte Scannkapazität war während Monaten auf rund ein Viertel der zugesicherten Menge reduziert. Bis November 2013 war die Datenbearbeitung an den einzelnen Arbeitsplätzen zeitlich stark verzögert. So dauerte beispielsweise eine Datenabfrage am Bildschirm eine Minute und länger. Diese technisch bedingten Mängel haben die Prozessabläufe der OeKa im vergangenen Jahr massgebend und nachhaltig behindert. Für die Mitarbeitenden bedeutete der Systemwechsel auf das DMS und die im Rahmen der technischen Einführung aufgetauchten Pannen eine wesentliche Zusatzbelastung.

2. *Hat das KIGA Sofortmassnahmen zur Verhinderung weiterer Vorfälle getroffen, wenn ja welche und wie vermeidet das KIGA zukünftige Auszahlungsverspätungen?*

Antwort des Regierungsrats:

Die OeKa hat bereits im März 2013, als sich die ersten technischen Probleme bei der Einführung von DMS abzeichneten, Sofortmassnahmen eingeleitet. Dabei wurde unter anderem beim zeitaufwändigen Einfordern von fehlenden Unterlagen bei den Versicherten auf eine Mahnung nach dem ersten Brief in vierzehn Tagen verzichtet, da die Versicherten zur Geltendmachung ihres Anspruchs grundsätzlich drei Monate Zeit haben. Leider hat dies in einigen Fällen zur Folge gehabt, dass Versicherte bis zur Einreichung ihrer Unterlagen bis zu 2 ½ Monate verstreichen liessen und diese erst beibrachten als sie die letzte Mahnung erhielten.

Aufgrund des nun stabilen DMS ist seit längerem wieder eine ordentliche Bearbeitung der Dossiers möglich. Zudem hat die OeKa ihre Prozessabläufe im Hinblick auf eine weitere Beschleunigung der Auszahlungsfristen einer Analyse unterzogen. Dabei zeigte sich, dass vom Zeitpunkt der Anmeldung auf dem RAV und dem Eingang des Antrages bei der OeKa noch wertvolle Zeit verloren geht. Fehlende Unterlagen des Arbeitgebers, welche durch den Versicherten innert Frist nicht beigebracht werden können, werden deshalb neu durch die OeKa beim Arbeitgeber direkt eingeholt, wenn der Versicherte der OeKa meldet, dass der Arbeitgeber sich weigert, ihm die Unterlagen zu liefern. Zudem wird bei einer möglichen selbstverschuldeten Arbeitslosigkeit der Versicherten mit der Erstabrechnung nicht mehr bis zum Vorliegen einer Einstellungsverfügung zugewartet, sondern sofort eine erste Abrechnung ausgelöst und gleichzeitig zum möglichen Einstellungsgrund das rechtliche Gehör gewährt.

Durch das bestehende interne Auszahlungscontrolling können allfällige Auszahlungsverspätungen jederzeit rechtzeitig erkannt und allfällige Massnahmen sofort eingeleitet werden.

3. *Hat die öffentliche Arbeitslosenkasse die Möglichkeit, Überbrückungsgelder auszuzahlen, wenn ja, wurde diese Möglichkeit wahrgenommen?*

Antwort des Regierungsrats:

Die Arbeitslosenkassen können Leistungen an Versicherte dann ausrichten, wenn der Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung feststeht. Akontozahlungen sind im Falle, wo die Anspruchsberechtigung nicht abgeklärt ist, nicht zulässig, weshalb sie in den angesprochenen Fällen auch nicht zur Anwendung kommen konnten. Steht die Anspruchsberechtigung fest, kann innert Tagesfrist eine Auszahlung erfolgen, weshalb Akontozahlungen in der Regel generell keinen Sinn machen.

4. *Wurden die Gemeinden und die Sozialhilfen über die Auszahlungsprobleme bei der Öffentlichen Arbeitslosenkasse informiert?*

Antwort des Regierungsrats:

Zwischen den Sozialhilfen der Gemeinden und der OeKa besteht in der Praxis eine gute Zusammenarbeit, weshalb bei Bedarf zur Verhinderung der Ausrichtung von Überbrückungszahlungen durch die Sozialhilfe nach Absprache die Priorisierung einer Erstauszahlung durch die OeKa erfolgt. Es ist denn auch in den letzten Monaten keine Häufung von Fällen bekannt, in denen explizit nur wegen verspäteter Auszahlung von Arbeitslosenentschädigung Gemeinden finanzielle Unterstützung über die Sozialhilfe an Versicherte hätten ausrichten müssen. Aufgrund dieser Sachlage mussten die Gemeinden und Sozialhilfen über die in Einzelfällen zeitlich begrenzten Auszahlungsverzögerungen nicht informiert werden.

5. *Wann wurde bei der öffentlichen Arbeitslosenkasse die elektronische Dokumenteneinführung DMS eingeführt und wann ist dies abgeschlossen?*

Antwort des Regierungsrats:

Die Einführung des DMS erfolgte in der Zeit vom 19. Januar 2013 bis 15. April 2013. Der anschliessende reguläre Betrieb mit dem DMS war aber bis Ende Dezember 2013 nur mit zum Teil erheblichen Kapazitätseinschränkungen möglich. Das SECO, als Projektleiterin, klärt gegenwärtig die aufgetauchten Mängel ab und wird darüber Bericht erstatten. Erste Analysen haben ergeben, dass die verschiedenen Informatik-Betriebssysteme von Bund und Kantonen teilweise nicht kompatibel sind und möglicherweise dadurch Kapazitätsschwierigkeiten verursacht haben. Andere Arbeitslosenkassen waren bei der Einführung des DMS mit den gleichen Problemen konfrontiert. Vom zugrundeliegenden Betriebssystem FileNet wurde ausserdem aus Kostengründen seitens des Bundes nur die „Light-Version“ gewählt. Dieses weist eine geringere Gesamtkapazität gegenüber der Vollversion auf. Seit Januar 2014 läuft das DMS in der OeKa jedoch zufriedenstellend bis gut.

6. *Wie hoch ist die Personalfluktuaton bei der öffentlichen Arbeitslosenkasse Baselland im Vergleich zu anderen kantonalen Dienststellen?*

Antwort des Regierungsrats:

Die Fluktuationsrate bei der OeKa war im Vergleich zu anderen Dienststellen in den letzten zwei Jahren etwas höher. Dabei spielte sicher auch die Einführung des DMS eine Rolle, welche drei Mitarbeitende bewog, vorgängig zu kündigen. Von einem durchschnittlichen Bestand von 39 Mitarbeitenden haben in den vergangenen zwei Jahren 4 langjährige Mitarbeitende die OeKa aus nachvollziehbaren Gründen verlassen, weil sie sich z.B. nochmals bewusst beruflich verändern wollten oder ein höheres Einkommen erzielen konnten. Drei Mitarbeitende sind den Ruhestand getreten. In drei Fällen musste das Arbeitsverhältnis während der Probezeit aufgelöst werden, da sich zeigte, dass die betreffenden Personen den Anforderungen an die Stelle nicht gewachsen waren. Gerade im Leistungsbereich Arbeitslosenentschädigung werden an die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter hohe Anforderungen an deren Belastbarkeit gestellt. Die Bearbeitung der Neuanträge und Erstauszahlungen und die monatliche Auslösung der Folgezahlungen sind zwangsläufig mit einem gewissen zeitlichen Druck verbunden.

7. *Wie hat sich der Personalbestand bei der öffentlichen Arbeitslosenkasse in den letzten fünf Jahren grundsätzlich entwickelt und wie im Vergleich zu den Arbeitslosenzahlen resp. den Dossierzahlen pro MitarbeiterIn?*

Antwort des Regierungsrats:

Jahr	Personalbestand	Anzahl BezügerInnen	Anzahl Dossiers pro Sachbearbeiter
2009	36.41	2'931	217
2010	40.46	3'250	286
2011	38.80	2'792	274
2012	39.51	2'592	258
2013	38.05	2'405	260

Die Anzahl der durch die Sachbearbeitenden zu betreuenden Dossiers ist mit anderen Arbeitslosenkassen vergleichbar. Zur Entlastung der Mitarbeitenden werden bei der OeKa gewisse Prozesse, wie das Erstellen von Verfügungen, die Abklärungen über finanzielle Zwangslagen sowie die Aufnahme und Bearbeitung von Unfallmeldungen, zentral erledigt. Bis zum Jahre 2009 wurden die Verfügungen noch durch die Sachbearbeitenden erlassen.

8. *Gemäss Aussagen des KIGA sind die terminlichen Auszahlungsprobleme nun behoben, ist dies korrekt?*

Antwort des Regierungsrats:

Mit dem nun operativ voll einsetzbaren DMS und den zusätzlich eingeleiteten Massnahmen zur Beschleunigung der Auszahlungsfristen darf die Phase der verzögerten Erstauszahlungen als bewältigt angesehen werden. Das Controlling der Auszahlungsgeschwindigkeiten zeigt, dass das Ziel, bei der durchschnittlichen Bearbeitungs- und Auszahlungsdauer bei Neuanmeldungen wieder besser als der gesamtschweizerische Durchschnittswert zu arbeiten, ab Februar 2014 erreicht wurde. Wurden im Juni 2013 noch 14,4 Tage über dem gesamtschweizerischen Durchschnitt gemessen, so waren es im Juni 2014 2,9 Tage *unter* dem gesamtschweizerischen Durchschnitt und

damit im Vergleich wieder besser als die Arbeitslosenkassen Basel-Stadt, Aargau, Solothurn und UNIA. Die OeKa belegt somit in den Bearbeitungs- und Auszahlungsfristen bei den Arbeitslosenkassen der Nordwestschweiz wieder eine Spitzenposition. Dabei ist aber festzuhalten, dass es immer wieder und bei allen Arbeitslosenkassen Fälle geben kann, wo es bis zur Auszahlung der Arbeitslosenentschädigung länger geht als wünschbar. Dies vor allem, wenn nötige Unterlagen zur Berechnung des Anspruchs während längerer Zeit nicht beigebracht werden können.

Liestal, 16. Dezember 2014

Im Namen des Regierungsrates

Der Präsident:

Isaac Reber

Der Landschreiber:

Peter Vetter