

Benchmarking af arbejdsløsheds-kasserne 2006

ISBN 87-91674-05-0

Arbejdsdirektoratet · December 2006



Forord

Med *Benchmarking af arbejdsløshedskasserne 2006* sætter Arbejdsdirektoratet igen spot på a-kasserne, der alene i 2005 udbetalte godt 49 mia. kroner til især dagpenge og efterløn.

De løbende sammenligninger af a-kasserne - i form af benchmark-analyserne - har nemlig vist sig at have en positiv effekt. Siden 2000 ses forbedringer af kvaliteten i sagsbehandlingen på flere områder, forskellen i effektiviteten er mindsket for hovedparten af a-kasserne, og administrationsudgifterne er svagt faldende.

Det vedvarende fokus på de nøgletal, som direktoratet og a-kasserne finder væsentlige, gør med andre ord en forskel.

Men den nye analyse viser også, at der fortsat er rum for forbedringer. Det gælder kvaliteten og effektiviteten, hvor nogle a-kasser fortsat skiller sig ud. Det gælder også a-kassernes administrationsudgifter, hvor den lave ledighed og mulighederne for at digitalisere servicen øger de politiske forventninger til a-kasserne om på én og samme tid at reducere administrationsudgifterne og gøre mere for at hjælpe medlemmerne i arbejde.

Direktoratet gør denne gang ud over de faste analyser særlig status over a-kassernes brug af IT. Hvor langt er de med at digitalisere servicen over for medlemmerne? Og hvordan klarer de danske a-kasser sig på IT-området i en sammenligning med de svenske a-kasser?

Analysen viser, at nogle a-kasser er gået i front med at digitalisere, mens andre først er ved for alvor at komme i gang. Samlet set er det endnu blot hvert femte dagpengekort, der indsendes elektronisk. De fleste selvbetjeningsløsninger er heller ikke fuldt digitaliserede endnu. Det begrænser a-kassernes gevinst.

A-kasserne har således god grund til at sætte yderligere fart i udviklingen, da der fortsat er et stort uudnyttet potentiale. Det gælder også i forhold til at overveje fælles rationelle løsninger på IT-siden, bl.a. inspireret af de svenske a-kasser, der bruger færre ressourcer på IT end de danske a-kasser.

Der er også denne gang lagt vægt på, at rapporten skal være et forbedringsværktøj i a-kassernes arbejde med at udvikle servicen og administrationen. Det forklarer også rapportens mange sammenligninger og supplerende analyser.

Til sidst vil jeg takke a-kasserne og A-kassernes Samvirke for et godt samarbejde i forbindelse med de konkrete benchmarkingprojekter og i den faglige følgegruppe.



Jesper Hartvig Pedersen
Direktør

Indholdsfortegnelse

FORORD	1
OVERSIGT OVER A-KASSER	4
RAPPORTENS HOVEDKONKLUSIONER	5
1 FORMÅL OG INDHOLD	12
1.1 RAPPORTENS INDHOLD.....	12
2 A-KASSERNES ADMINISTRATIONSUDGIFTER	14
2.1 UDVIKLINGEN I ADMINISTRATIONSUDGIFTERNE	14
2.1.1 A-kassernes samlede administrationsudgifter	14
2.1.2 A-kassernes samlede administrationsudgifter fordelt på udgiftsart.....	16
2.2 BENCHMARKING AF A-KASSERNES UDGIFTER.....	17
2.2.1 Benchmarking af a-kassernes udgifter på hovedposter	17
2.2.2 Benchmarking af a-kassernes administrationsudgift pr. medlem.....	19
2.2.3 Benchmarking af a-kassernes lønudgift pr. årsværk i 2005	20
2.3 BENCHMARKING AF A-KASSERNES ADMINISTRATIONS BIDRAG.....	22
2.3.1 Administrationsbidraget i 2006.....	22
2.3.2 Udviklingen i administrationsbidraget fra 2005 til 2006	23
2.3.3 Udviklingen i administrationsbidraget fra 2003 til 2006	23
3 A-KASSERNES STRUKTUR, PERSONALE OG MEDLEMMER	25
3.1 A-KASSERNES STRUKTUR	25
3.2 A-KASSERNES MEDARBEJDERE.....	26
3.3 A-KASSERNES MEDLEMMER	28
3.3.1 Medlemstallet i de enkelte a-kasser	29
3.3.2 Udvikling i a-kassernes medlemstal fra primo 2005 til juni 2006	29
3.4 A-KASSESKIFT MELLEM DE TVÆRFAGLIGE OG FAGLIGT AFGRÆNSEDE A-KASSER	33
3.4.1 A-kasseskift blandt ledige og medlemmer på efterløn	34
4 A-KASSERNES UDBETALINGER OG TRANSAKTIONER	35
4.1 UDVIKLINGEN I A-KASSERNES UDBETALINGER FRA 2004 TIL 2005	35
4.2 UDVIKLINGEN I A-KASSERNES TRANSAKTIONER FRA 2004 TIL 2005	36
4.3 A-KASSERNES PRODUKTIVITET OG EFFEKTIVITET	38
4.3.1 A-kassernes transaktionsudgifter i 2005	38
4.3.2 A-kassernes transaktions- og administrationsudgifter.....	41
4.3.3 Andre nøgletal vedr. a-kassernes produktivitet og effektivitet.....	44
5 KVALITETEN I A-KASSERNES SAGSBEHANDLING OG AFGØRELSER	49
5.1 MANGE DELUNDERSØGELSER I 2005	49
5.1.1 Antal klager.....	50
5.1.2 A-kassernes sagsbehandlingstid ved klagesager	51
5.1.3 Omgørelsesprocenten i klagesager.....	52
5.1.4 A-kassernes fejlprocenter i rådgighedsstilsynet.....	53
5.1.5 Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling og afgørelser i tilbagebetalingssager	56
5.1.6 Kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling og afgørelser i alle typer klager	58
5.1.7 Rettidigheden af a-kassernes CV-samtaler.....	60
5.2 SAMMENFATNING VEDRØRENDE KVALITETEN GENERELT	61
5.3 BENCHMARKING AF A-KASSERNES SAGSBEHANDLING	62
6 A-KASSERNES IT – MEDLEMMERNES SELVBETJENINGS- MULIGHEDER	65
6.1 A-KASSERNES DIGITALE SERVICE.....	65
6.1.1 Muligheder for digital selvbetjening i foråret 2006	65
6.1.2 Medlemmernes brug af de digitale servicetilbud	70
6.1.3 Incitamentter til øget digital selvbetjening	76
6.1.4 Perspektiverne ved digitale løsninger	77

6.1.5 Afslutning	79
7 A-KASSERNES IT-UDGIFTER	81
7.1 DE SAMLEDE IT-UDGIFTER I 2005	81
7.2 BENCHMARKING AF A-KASSERNES IT-UDGIFTER I 2005	82
7.3 SAMMENLIGNING AF IT-UDGIFTERNE I DE DANSKE OG SVENSKE A-KASSER	86
7.3.1 De to systemers opgaver	86
7.3.2 IT-udgifterne i Danmark og Sverige	87
7.3.3 Perspektiverne i forhold til de danske IT-udgifter	90
8 A-KASSERNES TIDSFORBRUG.....	91
8.1 A-KASSERNES SAMLEDE TIDSFORBRUG.....	91
8.1.1 Tidsforbrug på hovedområderne i 2006.....	91
8.1.2 Udviklingen i a-kassernes tidsforbrug siden 2002	96
8.2 BENCHMARKING AF A-KASSERNES TIDSFORBRUG	98
9 METODE.....	105
9.1 GENERELT OM METODERNE	105
9.2 METODE VEDRØRENDE TRANSAKTIONSANALYSEN (AFSNIT 4).....	105
9.3 METODE VEDRØRENDE UNDERSØGELSEN AF TIDSFORBRUGET I A-KASSERNE	108
TABEL- OG FIGUROVERSIGT	111
BILAGSOVERSIGT	113

Oversigt over a-kasser

A-kassernes fulde navne pr. november 2006 (1)	Forkortelse
Akademikernes Arbejdsløshedskasse	AAK
Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog	A-JKS
Arbejdsløshedskassen STA	STA
ASE (2)	ASE
Blik- og Rørarbejdernes Arbejdsløshedskasse	BLIK-A
Business Danmarks A-kasse (3)	BUSINESS-DK
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	BUPL-A
C3, A-kasse for ledelse og økonomi (4)	C3
DANA Arbejdsløshedskasse for selvstændige	DANA
Danmarks Læreres Fælles Arbejdsløshedskasse (Lærernes A-kasse)	DLF-A
Danske Lønmodtageres Arbejdsløshedskasse	DLA
Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse (5)	DSA
El-Fagets Arbejdsløshedskasse	EL-A
Faglig Fælles A-kasse	3FA
FOA - Fag og Arbejdes Arbejdsløshedskasse (6)	FOA
Frie Funktionærers Arbejdsløshedskasse - Tværfaglig	FFA
Funktionærernes og Servicefagenes Arbejdsløshedskasse	FS-A
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles-Arbejdsløshedskasse	FTF-A
HK/Danmarks Arbejdsløshedskasse	HK-A
Ingeniørernes Arbejdsløshedskasse	IAK
IT-Fagets og Merkonomernes Arbejdsløshedskasse	IMA
Kristelig Arbejdsløshedskasse	KRIST-A
Ledernes Arbejdsløshedskasse	LEDER-A
Magistrenes Arbejdsløshedskasse	MA
Malerfagets og Maritim Arbejdsløshedskasse	MM-A
Metalarbejdernes Arbejdsløshedskasse	METAL-A
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes Arbejdsløshedskasse	NN-A
RestaurationsBranchens Arbejdsløshedskasse (7)	RB-A
Socialpædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	SLA
Teknikernes Arbejdsløshedskasse	TAK
Træ-Industri-Byg's Arbejdsløshedskasse	TIB-A
A-kasser i alt	31/30 (primo/ultimo 2006)

(1) Nogle af a-kasserne har ændret navn og/eller er blevet sammenlagt med andre a-kasser i løbet af 2005 og 2006. Se i øvrigt nedenfor.

(2) Tidligere A-kassen for Selvstændige Erhvervsdrivende, ASE.

(3) Tidligere Danske Sælgeres A-kasse.

(4) Tidligere Civiløkonomernes A-kasse, CA.

(5) Tidligere Danske Sygeplejerskers A-kasse.

(6) Tidligere Offentligt Ansattes A-kasse, OAA; der nu er fusioneret med Pædagogiske Medhjælperes Fælles- A-kasse, PMF-A.

(7) A-kassen er pr. 1. juli 2006 optaget i Faglig Fælles A-kasse (3FA).

Rapportens hovedkonklusioner

1. Udviklingen i a-kassernes udbetalinger, udgifter og effektivitet

Fald i a-kassernes udbetalinger

A-kassernes samlede udbetalinger faldt fra 53 til 49,2 mia. kr. fra 2004 til 2005. Det er et fald på 9,1 pct. i faste priser.

Fx faldt udbetalingen af dagpenge med ca. 2 mia. kr. svarende til 12,2 pct. i faste priser. Også udbetalingen af efterløn faldt med knap 1,7 mia. kr. svarende til 8,7 pct. i faste priser. Omvendt steg udbetalingen af efterlønspræmien med 763 mio. kr. svarende til godt 117 pct. i faste priser. Udbetalingerne af orlovsydelse og aktiveringsydelse er også steget lidt fra 2004 til 2005.

Udviklingen i udgifterne til administration følger arbejdsbelastningen

A-kassernes samlede udgifter til administration faldt i faste priser med 5,3 pct. fra 2004 til 2005. Det er betydeligt mindre end faldet i ydelsesudbetalinger, men svarer nogenlunde til den skønnede nedgang i a-kassernes arbejdsbelastning. Antallet af vægtede transaktioner, der er et mål for den samlede arbejdsbelastning, faldt med 4,7 pct.

A-kassernes besparelser på udgifterne til administration fra 2004 til 2005 opvejer dermed lige netop den faldende ledighed og udviklingen i transaktionerne. Det seneste års a-kassefusioner og medlemmernes begyndende selvbetjening har således endnu ikke ført til større rationaliseringer i det samlede a-kassesystem. Men der er stor forskel på udviklingen i de enkelte a-kasser.

A-kasserne har i gennemsnit opkrævet et *bidrag* til administration i 2006, der i løbende priser ligger 1 pct. under bidraget i 2005. Det indikerer, at de faktiske administrationsudgifter også vil falde i 2006, selvom det tyder på et beskedent fald i lyset af, at ledigheden falder markant, og medlemmerne er begyndt at udnytte mulighederne for selvbetjening.

På grund af det store fald i ledigheden skal a-kasserne have foretaget store ressourcetilpasninger ind i 2006, hvis bare udviklingen i administrationsudgifterne skal holde nogenlunde trit med faldet i arbejdsbelastningen.

A-kassernes administrationsudgifter er i faste priser faldet med 11,7 pct. fra 2000 til 2005.

Forventning om større effektiviseringer

Den lave ledighed og mulighederne for yderligere at digitalisere medlems servicen øger dog forventningerne om større effektiviseringer i a-kasserne i de kommende tre år i forhold til de tre foregående år.

Effektiviseringer, der kan omsættes i lavere administrationsudgifter og/eller en styrket indsats for at få medlemmerne i arbejde, fx når a-kasserne fra 2007 skal følge op på de nye opgaver, som følger af velfærdsreformen.

A-kassernes samlede administrationsudgifter er i faste priser faldet med 10 pct. fra 2002 til 2005. Det svarer til et gennemsnitligt fald på 3,33 pct. pr. år. Hvis den faldende ledighed og digitaliseringen blot fører til en *ekstra* effektivisering på 1,5 pct. pr. år i de næste tre år, reduceres a-kassernes administrationsudgifter med ca. 450 mio. kr. (i faste priser) frem til og med 2008.

Stor forskel på de enkelte a-kassers effektivitet og produktivitet

Der er fortsat store forskelle i a-kassernes effektivitet og produktivitet. Udgiften pr. transaktion i den a-kasse, der fremstår mindst effektiv, er tre gange større end i den mest effektive a-kasse i 2005. Dette spænd har været uændret siden 2002. Spændet er dog fortsat mindre end i 2000, hvor udgiften var fem gange højere i den mindst effektive a-kasse i forhold til den mest effektive a-kasse.

Spændet mellem *hovedparten* af a-kasserne er dog blevet mindre fra 2004 til 2005, både når det gælder transaktionsomkostningerne og udgifterne til administration. Spændet mellem henholdsvis den tredje mest og mindst effektive a-kasse er fx indsnævret fra 38 til 24 indekspoint fra 2004 til 2005 (indeks 100 = mindst effektive a-kasse). Og forskellen mellem den højeste og laveste årlige administrationsudgift pr. medlem er indsnævret med 365 kr., hvis der ses bort fra RestaurationsBranchens A-kasse. Fra et spænd mellem 616 til 2.299 kr. i 2004 til et spænd mellem 707 og 2.025 kr. i 2005.

De billigste a-kasser er med andre ord blevet dyrere og de dyrere a-kasser billigere.

Men der er fortsat grundlag for yderligere indsats og analyser ikke mindst i de dyreste a-kasser og i a-kasserne med de højeste transaktionsudgifter.

IT-Fagets og Merkonomernes A-kasse fremstår som den mindst effektive a-kasse, uanset om sammenligningen af udgiften pr. transaktion sker med udgangspunkt i de samlede administrationsudgifter eller alene i lønudgifterne. DANA A-kassen for selvstændige fremstår også med en markant højere transaktionsudgift end de øvrige a-kasser.

Malerfagets & Maritim A-kasse og Danmarks Læreres Fælles A-kasse fremstår som de mest effektive a-kasser.

2. Struktur og medlemsudvikling

Antallet af a-kasser er svagt faldende

Der er 30 a-kasser pr. 1. november 2006 mod henholdsvis 35 i 2000 og 32 i 2005. 8 af de 30 a-kasser er tværfaglige, dvs., at de kan optage medlemmer,

uanset på hvilket fagligt område eller erhvervsområde lønmodtageren eller den selvstændige er beskæftiget.

Antallet af afdelinger og medarbejdere falder også

Der bliver også færre afdelinger og medarbejdere i a-kasserne i disse år.

Antallet af medarbejdere er samlet set reduceret med 3,1 pct. fra 2004 til 2005 og med knap 8 pct. fra 2000. A-kasserne havde ca. 4.750 medarbejdere ved udgangen af 2005 mod ca. 5.160 ved udgangen af 2000.

Der er dog stor forskel på udviklingen i de enkelte a-kasser. Nogle a-kasser ansætter og bliver flere, mens andre indskrænker. Den forskellige udvikling på de enkelte sektor- og uddannelsesområder spiller bl.a. ind på medlemsudviklingen i de enkelte a-kasser.

LO-kasserne under pres

Der bliver fortsat generelt færre medlemmer i a-kasserne, og der sker relativt store forskydninger mellem a-kasserne.

A-kasserne havde ca. 2.265.000 medlemmer pr. 1. juni 2006. Det er ca. 97.000 færre end ved udgangen af 2002.

Ses der alene på de dagpengeforsikrede, er medlemstallet faldet med 55.000 fra juni 2002 til juni 2006. Fra 2,17 til 2,12 mio.

En del af nedgangen skyldes en faldende arbejdsstyrke, ligesom nedsættelsen af pensionsalderen fra 67 til 65 år også slår igennem i 2004-2006 som en større medlemsafgang. Men forklaringen er også, at gennemsnitsalderen for nyoptagne medlemmer øges i disse år, og at forsikringsgraden for gruppen af 18-29 årige falder.

LO-kasserne mister generelt medlemmer bl.a. på grund af strukturudviklingen på arbejdsmarkedet og konkurrencen fra de tværfaglige a-kasser, særligt Danske Lønmodtageres A-kasse og Kristelig A-kasse. Det stadigt stigende uddannelsesniveau spiller også ind.

En undersøgelse af medlemsudviklingen fra 1. juni 2005 til 1. juni 2006 viser, at hver gang de fagligt afgrænsede a-kasser afgiver tre medlemmer til de tværfaglige a-kasser, får de blot ét medlem igen. De tværfaglige a-kasser har også en forholdsmæssigt større tilgang af de helt nye a-kassemedlemmer end de fagligt afgrænsede a-kasser. Nyindmeldelserne udgjorde 7,8 pct. af medlemstallet i de tværfaglige a-kasser pr. juni 2005 mod 4,7 pct. i de fagligt afgrænsede a-kasser.

Fra 1. januar 2006 blev det muligt for både ledige medlemmer og efterlønsmodtagere at flytte a-kasse. Omkring 190 efterlønsmodtagere og skønsmæssigt 500 ledige a-kassemedlemmer benyttede sig af den nye mulighed i perioden indtil 1. juni 2006

3. Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling

Rum for forbedring af kvaliteten

Der har ikke på det generelle niveau været de store udsving i kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling fra 2004 til 2005. Der har fx kun været små udsving i forhold til antallet af klagesager, fejlprocenten i rådighedstilsynet og kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling i sager om tilbagebetaling.

Det generelle billede er endvidere, at kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling er forbedret over perioden fra 2000, hvor direktoratet systematisk begyndte at måle kvaliteten. Det gælder bl.a. i forhold til sagsbehandlingstiden, omgørelsesprocenten og fejlprocenten i rådighedstilsynet.

Der er dog fortsat potentiale for forbedring på de undersøgte kvalitetsområder i nogle a-kasser. Det gælder fx i forhold til sagsbehandlingstiden, hvor eksempelvis Socialpædagogernes Landsdækkende A-kasse havde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på over tretten uger i 2005 mod et gennemsnit på under seks uger.

Men det gælder også kvaliteten af afgørelserne i klagesager og tilbagebetalingssager, hvor direktoratet samlet set anser resultaterne i Faglig Fælles A-kasse, ASE, Teknikernes A-kasse og Funktionærernes og Tjenestemændenes A-kasse for ganske utilfredsstillende. Der er særligt vanskeligheder med afgørelsernes begrundelser.

Nogle a-kasser havde også problemer med at afholde CV-samtalerne med medlemmerne rettidigt i 2005.

Hvis kvaliteten hæves i de a-kasser, som ligger lavt på de forskellige parametre, betyder det selvfølgelig også et løft i a-kassernes generelle kvalitetsniveau.

Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse ligger bedst, når kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling sammenlignes på seks områder. EL-Fagets A-kasse og A-kassen STA ligger dårligst.

4. A-kassernes IT – selvbetjening og omkostninger

Fortsat stort potentiale ved at digitalisere medlemsservicen

En undersøgelse fra 1. halvår 2006 viser, at mange medlemmer i dag har mulighed for at udfylde dagpengekort og andre ydelseskort elektronisk. Men der er endog meget stor forskel på mulighederne i de enkelte a-kasser.

Nogle a-kasser står som frontløbere med mange digitale tilbud, mange brugere og intentioner om at udbrede digitaliseringen til nye områder. Det gælder fx Ingeniørernes A-kasse, Danske Læreres Fælles A-kasse, Akademikernes A-kasse og C3, A-kasse for ledelse og økonomi. Andre a-kasser, som fx Blik & Rørarbejdernes A-kasse, Danske Lønmodtageres A-

kasse, Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse og Træ-Industri-Bygs A-kasse er først ved at komme i gang.

Potentialet ved at digitalisere servicen er således langt fra udnyttet endnu. Det er fx blot knap hvert femte dagpengekort, der i dag indsendes elektronisk, ligesom de fleste selvbetjeningsløsninger endnu ikke er fuldt digitaliserede og dermed besparende for a-kasserne.

Udfordringen for a-kassesystemet består i at få alle a-kasser med, at videreudvikle og udvide tilbuddene og ikke mindst at få medlemmerne til at bruge tilbuddene. Her har nogle a-kasser opnået markante resultater på kort tid. I Ingeniørernes A-kasse er det fx tæt på 100 pct. af alle dagpengekort, der kommer ind elektronisk, mens de elektroniske dagpengekort blot udgjorde under 5 pct. i Fag og Arbejdes A-kasse i foråret 2006.

Det uudnyttede potentiale ses også af, at medlemmernes selvbetjening endnu ikke kan aflæses i tiden, a-kasserne bruger på at udbetale dagpenge. A-kasser med en relativ høj selvbetjeningsgrad brugte således ikke generelt mindre tid på at udbetale dagpenge ved en tidsregistrering i maj 2006 end de øvrige a-kasser.

Stor forskel på IT-udgifterne i a-kasserne

A-kassernes samlede IT-udgifter udgjorde 530 mio. kr. i 2005.

Udgifterne varierer meget fra a-kasse til a-kasse, uden at der er enkle forklaringer. ASE havde fx en IT-udgift pr. medlem på 91 kr. i 2005, mens udgiften var på 503 kr. i Metalarbejdernes A-kasse. Forskellene er store, selvom udviklingsudgifterne og IT-afskrivningerne, der kan falde på forskellige tidspunkter, holdes ude.

Dyrere, men ikke bedre

Direktoratets nye og mere udbyggede analyse viser også, at de danske a-kassers IT-udgifter er større end de svenske a-kassers - også selvom der tages højde for, at de danske a-kasser løser flere og mere komplekse opgaver.

De danske a-kassers IT-udgifter ekskl. løn var 402 mio. danske kroner i 2005, mens de tilsvarende svenske udgifter var ca. 181 mio. svenske kroner i 2004.

De svenske a-kasser udbetaler 40 pct. mere pr. IT-krone end danske a-kasser.

De svenske a-kasser har etableret ét fælles system til udbetaling af dagpenge, som på samme tid er enkelt, fleksibelt og billigt. Dette system synes også klart at matche systemerne i de bedste danske a-kasser i forhold til selvbetjening og brugervenlighed.

De danske a-kasser anvender elleve forskellige IT-systemer, der parallelt skal udvikles og vedligeholdes.

A-kasserne har derfor god grund til at foretage yderligere analyser med henblik på at reducere udgifterne fx via en højere grad af fælles udviklingsarbejde og fælles IT-løsninger. A-kasser, der indgår i IT-fællesskaber med faglige organisationer, har også grund til at overveje værdien af disse, da de tilsyneladende ikke generelt fører til lavere IT-udgifter.

5. A-kassernes tidsforbrug

Mindre udsving i tidsforbruget fra 2002 til 2006

En undersøgelse af tidsforbruget i a-kasserne i maj 2006 viser kun mindre udsving i forhold til en tidligere undersøgelse fra 2002.

A-kasserne bruger 49 pct. af tiden på kerneaktiviteterne, herunder at håndtere dagpenge, efterløn og kontingent- og medlemsadministration.

De resterende 51 pct. af tiden fordeler sig med 5 pct. på vejledning, 7 pct. på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 17 pct. på intern administration og ledelse, 15 pct. på støttefunktioner, herunder IT og kantine og 7 pct. på vidensopdatering og uddannelse.

Håndteringen af dagpengeområdet optager fortsat næsten fem gange så meget tid som efterlønsområdet, selvom efterlønsudbetalingerne overstiger dagpengeudbetalingerne. Efterlønsområdet kræver naturligt nok væsentligt mindre administration end dagpengeområdet.

A-kasserne bruger mindre tid på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter end for 3-4 år siden. Tidsforbruget på området udgør 7 pct. i 2006 mod 9 pct. i 2002.

Stor forskel på tidsforbruget i de enkelte a-kasser

Der er stor forskel på, hvordan tidsforbruget fordeler sig i de enkelte a-kasser. Fx er der stor forskel på, hvor meget tid a-kasserne bruger på intern administration og ledelse. Blandt forklaringerne er medlemmernes forskellige ledigheds mønstre, a-kassernes forskellige struktur, prioriteringer, serviceniveau og i sidste ende effektivitet.

Men billedet er langt fra enkelt eller entydigt. Forklaringerne må søges i de enkelte a-kasser.

6. Nøgletal for udviklingen i a-kasserne fra 2000 til 2006

Nedenfor gengives en række væsentlige nøgletal for a-kasserne i perioden 2000 til 2006, og herunder vises den procentvise udvikling fra 2004 til 2005.

Hovedtalsoversigt 2000 - 2006

Hovedtalsoversigt for a-kasserne 2000 - 2006							
	2000	2002	2003	2004	2005	2006 (3)	Udvikling 2004-2005 i pct. (4)
A-kassernes udbetalinger							
Dagpengeudbetalinger (i mia. kr.)	17,5	17,9	22,2	22,8	20,4	(16,6)	-10,5%
Efterlønsudbetalinger inkl. efterlønspræmie (i mia. kr.)	18,5	20,9	23,2	25,1	24,1	(22,3)	-4,0%
Øvr. udb. (aktiv ydelse, VEU-godtg., overgangs- og orlovsydelse) (i mia. kr.)	14	8,5	6,4	5,1	4,6	(3,6)	-9,0%
Samlede udbetalinger (i mia. kr.)	50	47,3	51,8	53,0	49,2	(42,5)	-7,3%
A-kassernes administrationsudgifter							
Samlede administrationsudgifter (i mia. kr.)	3,2	3,3	3,3	3,3	3,2		-3,6%
Gennemsnitlige årlige administrationsudgift pr. medlem (i kr.) (1)	1.333	1.406	1.414	1.420	1.388		-2,3%
Gennemsnitlige årlige administrationsbidrag pr. medlem (i kr.) (2)	1.377	1.414	1.407	1.406	1.380	1.366	-1,0%
Administrationsudgift pr. 100 udbetalte kroner (i kr.)				6,0	6,5		8,3%
A-kassernes struktur, medlemmer og personale							
Antal a-kasser ultimo året	35	35	33	33	32	30	-3
Antal afdelinger ultimo året (med mere end 1 årsværk)	866	817	772	738	488		-34%
Antal medlemmer ultimo året (i mio.)	2,38	2,36	2,36	2,34	2,30		-1,8%
Antal medarbejdere ultimo året (i årsværk)	5.163	5.052	4.996	4.908	4.756		-3,1%
A-kassernes transaktioner og ledighed							
Ydelsestransaktioner (i mio.) (5)				6,2	5,7		-8,5%
Øvrige handlinger (fx ledighedserklæringer og ind- og udmeldelser)				1,5	1,5		1,5%
Transaktioner i alt (= summen af ydelsestransaktioner og øvrige handlinger)				7,7	7,2		-6,5%
Vægtede transaktioner (i mio) (6)				46,1	43,9		-4,7%
Gennemsnitlig a-kasse-ledigheds pct.	5,1	5,2	6,3	7,0	6,3	(5,0)	-10,0%

(1) Beregnet med udgangspunkt i det gennemsnitlige medlemstal for året. Tallet viser, hvad et medlem i gennemsnit betaler.

(2) Uvejet gennemsnit ekskl. vederlagsfrie a-kasser til og med 2002-bidraget. Herefter er anvendt det vejede gennemsnit inkl. vederlagsfrie a-kasser. Forskellen i opgørelsesmetode vurderes ikke at have nogen betydning ved sammenligning over tid.

(3) Skønnede tal i parentes (baseret på Rammeredegørelse II 2006 fsva. udbetalingerne).

(4) Udviklingen fra 2005 til 2006 fsva. det gennemsnitlige årlige administrationsbidrag.

(5) Tidligere benchmarkingrapporters ydelsestransaktionstal for årene 2000 til 2003 er ikke umiddelbart sammenlignelige med tallene for 2004 og 2005, da VEU-udbetalingerne indgår på en ny måde i 2004 og 2005.

(6) Antallet af vægtede transaktioner er et beregnet tal, der bruges til at sammenligne den forholdsmæssige belastning i de enkelte a-kasser og ved beregning af den enkelte a-kasses udgift pr. transaktion. I tallet indgår både ydelsestransaktioner og en række andre væsentlige handlinger (fx håndtering af ledighedserklæringer).