

## 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

<b>FORORD</b> .....	<b>1</b>
<b>OVERSIGT OVER A-KASSER</b> .....	<b>4</b>
<b>RAPPORTENS HOVEDKONKLUSIONER</b> .....	<b>5</b>
<b>1 FORMÅL OG INDHOLD</b> .....	<b>12</b>
1.1 RAPPORTENS INDHOLD.....	12
<b>2 A-KASSERNES ADMINISTRATIONSUDGIFTER</b> .....	<b>14</b>
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
<b>3 A-KASSERNES STRUKTUR, PERSONALE OG MEDLEMMER</b> .....	<b>25</b>
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
<b>4 A-KASSERNES UDBETALINGER OG TRANSAKTIONER</b> .....	<b>35</b>
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
<b>5 KVALITETEN I A-KASSERNES SAGSBEHANDLING OG AFGØRELSER</b> .....	<b>49</b>
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 rådighedstilsynet.....	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
<b>6 A-KASSERNES IT – MEDLEMMERNES SELVBETJENINGS-</b> <b>MULIGHEDER</b> .....	<b>65</b>
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 Incitamenter til øget digital selvbetjening .....	76
6.1.4 Perspektiverne ved digitale løsninger .....	77

---

6.1.5 Afslutning .....	79
<b>7 A-KASSERNES IT-UDGIFTER .....</b>	<b>81</b>
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
<b>8 A-KASSERNES TIDSFORBRUG.....</b>	<b>91</b>
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
<b>9 METODE.....</b>	<b>105</b>
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
<b>TABEL- OG FIGUROVERSIGT .....</b>	<b>111</b>
<b>BILAGSOVERSIGT .....</b>	<b>113</b>

## Oversigt over a-kasser

A-kassernes fulde navne pr. november 2006 (1)	Forkortelse
Akademikernes Arbejdsløshedskasse	AAK
Arbejdsløhedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog	A-JKS
Arbejdsløhedskassen 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
<b>A-kasser i alt</b>	<b>31/30 (primo/ultimo 2006)</b>

(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)
<b>A-kassernes udbetalinger</b>							
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%
<b>A-kassernes administrationsudgifter</b>							
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%
<b>A-kassernes struktur, medlemmer og personale</b>							
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%
<b>A-kassernes transaktioner og ledighed</b>							
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).

## 1 Formål og indhold

### Formålet med at bemarkke a-kasserne

Systematiske sammenligninger eller benchmarking har været et vigtigt redskab i direktoratets tilsyn de sidste 5-6 år. Sammenligninger af a-kassernes indsats og resultater skaber overblik og gennemsigtighed til gavn for bl.a. borgere, politikere og a-kasserne selv.

Borgerne kan bedre gennemskue, hvad de får for pengene, hvis de ved, hvad a-kasserne koster og kender a-kassernes service og kvalitet.

Den større gennemsigtighed understøtter regeringens ønsker om større konkurrence og fleksibilitet på a-kasseområdet.

Endelig gør benchmarking det muligt for a-kasserne at måle sig med hinanden og hente inspiration til fortsat udvikling.

#### Boks 1.1 Formål

Formålet med benchmarkingen er at skabe:

- overblik og gennemsigtighed i arbejdsløshedsforsikringen
- et mere velfungerende marked på a-kasseområdet
- et forbedringsværktøj for a-kasserne i arbejdet med at kvalitetsudvikle og effektivisere

Direktoratet sammenligner a-kasserne som et led i det løbende tilsyn og sammenfatter udviklingen i en årlig rapport.

I nærværende rapport er der fokus på udviklingen i de centrale nøgletal, ligesom der indgår en række analyser af a-kassernes IT og tidsforbrug.

### 1.1 Rapportens indhold

I afsnit 2 beskrives udviklingen i a-kassernes administrationsudgifter og administrationsbidrag både generelt og i de enkelte a-kasser.

Afsnit 3 beskriver udviklingen i a-kassernes struktur, personale og medlemstal.

Afsnit 4 viser udviklingen i a-kassernes udbetalinger og transaktioner. Desuden sammenlignes a-kassernes produktivitet og effektivitet med udgangspunkt i en række centrale nøgletal, herunder udgift pr. transaktion, medlemmer pr. medarbejder og antal transaktioner pr. medarbejder.

I afsnit 5 beskrives kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling. Bl.a. sammenlignes kvaliteten i de enkelte a-kasser på baggrund af de kvalitetsundersøgelser, direktoratet har gennemført i løbet af 2006.

I afsnit 6 sættes der fokus på a-kassernes IT, herunder i hvilket omfang medlemmerne bliver tilbudt og anvender a-kassernes digitale servicetilbud.

A-kassernes IT-udgifter sammenlignes i afsnit 7, der også indeholder en sammenligning af IT-udgifterne i henholdsvis de danske og svenske a-kasser.

Afsnit 8 gengiver resultaterne af en undersøgelse af a-kassernes tidsforbrug, der blev gennemført i maj 2006.

Afsnit 9 er et metodeafsnit.

## 2 A-kassernes administrationsudgifter

A-kasserne brugte lidt over 3,2 mia. kr. på administration i 2005. Udgifterne er faldet med 118 mio. kr. fra 2004 til 2005. Et fald på 5,3 pct. i faste priser. Det er et større fald end fra 2003 til 2004, hvor udgiften faldt med 2,2 pct. i faste priser.

Administrationsudgiften er i faste priser faldet med 11,7 pct. fra 2000 til 2005.

Den gennemsnitlige årlige administrationsudgift pr. medlem er faldet med 4 pct. i faste priser fra 2004 til 2005.

Administrationsbidraget pr. medlem er også faldet med 1 pct. fra 2005 til 2006 (løbende priser). Dette indikerer, at også administrationsudgifterne vil udvise et beskedent fald fra 2005 til 2006.

De enkelte a-kassers administrationsudgift pr. medlem har udviklet sig meget forskelligt fra 2004 til 2005. Halvdelen af a-kasserne har haft en stigende udgift, mens den anden halvdel har haft en faldende udgift.

Den meget forskellige udvikling ses også ved en sammenligning af a-kassernes administrationsbidrag fra 2003 til 2006.

### 2.1 Udviklingen i administrationsudgifterne

Fra politisk side er der ønske om at opnå øget effektivitet i a-kasserne. Direktoratet følger derfor udviklingen i a-kassernes administrationsudgifter og -bidrag.

#### Boks 2.1 A-kassernes administrationsudgifter og -bidrag

A-kasserne opkræver et bidrag fra medlemmerne til dækning af udgifterne til administration. Den enkelte a-kasse fastsætter selv størrelsen af bidraget. Det gennemsnitlige årlige bidrag pr. medlem var på 1.366 kr. i 2006.

Udover administrationsbidraget skal et medlem af en a-kasse betale et bidrag til arbejdsløshedsforsikringen, et evt. bidrag til efterlønsordningen og et ATP-bidrag. Disse bidrag er fastsat i lov om arbejdsløshedsforsikring m.v. og er dermed ens i alle a-kasser.

Staten bidrager ikke til dækning af a-kassernes administrationsudgifter. Men medlemmerne kan trække udgifterne til a-kassen fra i skat.

*Administrationsbidraget* fastsættes forud bl.a. på grundlag af de budgetterede administrationsudgifter og de budgetterede medlemstal. *Administrationsudgiften* opgøres bagud på grundlag af a-kassens faktiske regnskabstal. De samlede administrationsudgifter var på 3,2 mia. kr. i 2005, svarende til en gennemsnitlig årlig administrationsudgift pr. medlem på 1.388 kr. i 2005.

#### 2.1.1 A-kassernes samlede administrationsudgifter

A-kassernes samlede administrationsudgifter var på lidt over 3,2 mia. kr. i 2005.

Udgifterne er faldet med ca. 118 mio. kr. fra 2004 til 2005. Det svarer til et fald på 5,3 pct. i faste priser<sup>1</sup>. Det er et større fald end fra 2003 til 2004, hvor udgiften faldt med 2,2 pct. i faste priser.

Udgifterne ligger nu under niveauet i 2002, men er fortsat over niveauet i 2000 (i løbende priser). I faste priser er administrationsudgiften faldet med 11,7 pct. fra 2000 til 2005.

**Tabel 2.1 A-kassernes administrationsudgifter, årene 2000, 2002, 2003, 2004 og 2005 (i mio. kr.)**

2000	2002	2003	2004	2005	Udv. 2004-2005 (i pct.)	Udv. 2004-2005 (i pct. og faste priser)	Udv. 2000-2005 (i pct. og faste priser)
3.166	3.323	3.336	3.336	3.217	-3,6	-5,3	-11,7

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter samt Arbejdsdirektoratets beregninger

Administrationsudgiften pr. medlem er i faste priser faldet med 4 pct. fra 2004 til 2005. Den gennemsnitlige administrationsudgift pr. medlem var 1.388 kr. i 2005 mod 1.420 kr. i 2004.

At det procentvise fald i den gennemsnitlige administrationsudgift pr. medlem er mindre end faldet i a-kassernes samlede administrationsudgifter, skyldes a-kassernes faldende medlemstal.

Administrationsudgiften pr. medlem er i faste priser faldet med 9,5 pct. fra 2000 til 2005.

**Tabel 2.2 Gennemsnitlige administrationsudgift pr. medlem, årene 2000, 2002, 2003, 2004 og 2005 (i kr.)<sup>2</sup>**

2000	2002	2003	2004	2005	Udv. 2004-2005 (i pct.)	Udv. 2004-2005 (i pct. og faste priser)	Udv. 2000-2005 (i pct. og faste priser)
1.333	1.406	1.414	1.420	1.388	-2,3	-4	-9,5

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter samt Arbejdsdirektoratets beregninger

Det gennemsnitlige administrationsbidrag er også faldet fra 1.380 kr. i 2005 til 1.366 kr. i 2006, hvilket svarer til et fald på 1 pct. (løbende priser). Dette indikerer, at administrationsudgifterne også vil falde ind i 2006, selvom det umiddelbart tyder på et beskedent fald i lyset af den faldende ledighed og medlemmernes begyndende selvbetjening.

<sup>1</sup> Lønudgiften er reguleret efter Danmarks Statistiks lønindeks for den private sektor, og alle øvrige udgifter er reguleret efter Danmarks Statistiks gennemsnitlige forbrugerprisindeks.

<sup>2</sup> Beregnet med udgangspunkt i det gennemsnitlige medlemstal for året. Tallet viser, hvad et medlem i gennemsnit betaler (vejede gennemsnit).



### 2.1.2 A-kassernes samlede administrationsudgifter fordelt på udgiftsart

A-kassernes administrationsudgifter er som nævnt faldet med 118 mio. kr. fra 2004 til 2005.

Lønudgifterne, der er den helt store udgiftspost for a-kasserne, er i løbende priser faldet med lidt over 1 pct. Det svarer til ca. 25 mio. kr. Reelt er faldet i lønudgifterne dog lidt større. Det skyldes, at Metalarbejdernes A-kasse efter aftale med direktoratet har ændret opgørelsesmetode fra 2004 til 2005. Et afdelingstilskud posteret under ”andet” i 2004 er således nu posteret under hhv. lønudgifter og lokaleudgifter. Posten ”andet” dækker over udgifter til abonnementer, advokat, forsikringer, kontingent til A-kassernes Samvirke, kontorartikler, markedsføring, porto, revision, rejser og telefon.

Den ændrede opgørelsesmetode i Metalarbejdernes A-kasse er også forklaringen på, at a-kassernes lokaleudgifter er 12 mio. kr. større i 2005 end i 2004, ligesom den til dels forklarer, hvorfor posten ”andet” er faldet med 16 pct. fra 2004 til 2005.

Posterne ”andet”, afskrivninger, medlemsudgifter, fejludbetalinger uden ret til refusion (a-kasseandelen), IT-udgifter og lønudgifter er samlet set faldet med ca. 140 mio. kr. A-kassernes lokaleudgifter, småaktiver og personaleudgifter er samlet set steget med ca. 21 mio. kr. fra 2004 til 2005.

**Tabel 2.3 Administrationsudgifter i 2004 og 2005 fordelt efter art**

Udgiftsart	2004	2005	Ændring i kr.	Ændring i pct.	Ændring i pct. (faste priser)
Lønudgifter	1.974.790.425	1.949.337.062	-25.453.363	-1,3	-4,1%
Andet	474.521.313	398.447.075	-76.074.237	-16,0	-17,5%
IT-udgifter	295.685.317	290.803.428	-4.881.890	-1,7	-3,4%
Lokaleudgifter	238.361.597	251.192.624	12.831.027	5,4	3,5%
Afskrivninger	133.726.019	114.791.871	-18.934.149	-14,2	-15,7%
Personaleudgifter	124.774.718	127.391.271	2.616.553	2,1	0,3%
Medlemsudgifter	62.436.302	56.242.998	-6.193.304	-9,9	-11,5%
Småaktiver	41.057.219	46.472.269	5.415.050	13,2	11,2%
Fejludbetalinger uden ret til refusion (a-kasseandel)	16.448.855	6.943.423	-9.505.432	-57,8	-58,5%
Adm i alt, ekskl. renter	3.361.801.765	3.241.622.020	-120.179.745	-3,6	-5,3%
Renter, netto	-26.077.157	-24.498.144	1.579.013	-6,1	-7,7%
Adm i alt	3.335.724.607	3.217.123.876	-118.600.731	-3,6	-5,3%

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2004 og 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

I nogle tilfælde sker der fejludbetalinger til a-kassemedlemmer. Staten yder ikke refusion til a-kasserne, hvis fejludbetalingen skyldes medlemmets uagtsomme adfærd eller fejl i a-kassen selv<sup>3</sup>.

A-kasserne fejludbetalte 129 mio. kr. til medlemmerne i denne type sager i 2005. Dette beløb svarer til 0,26 pct. af de i alt 49,3 mia. kr., som a-kasserne udbetalte i 2005.

A-kasserne har selv betalt 6,9 mio. af de 129 mio. kr. De faglige organisationer, som a-kasserne i mange tilfælde har indgået administrationsaftaler med, har i medfør af disse aftaler betalt de resterende 122,1 mio. kr.

Fejludbetalingerne uden ret til refusion var 130,6 mio. kr. i 2004. Heraf betalte a-kasserne selv 16,4 mio. kr. og de faglige organisationer 114,2 mio. kr. En del af disse udgifter inddrives dog efterfølgende hos medlemmerne. Se note 3.

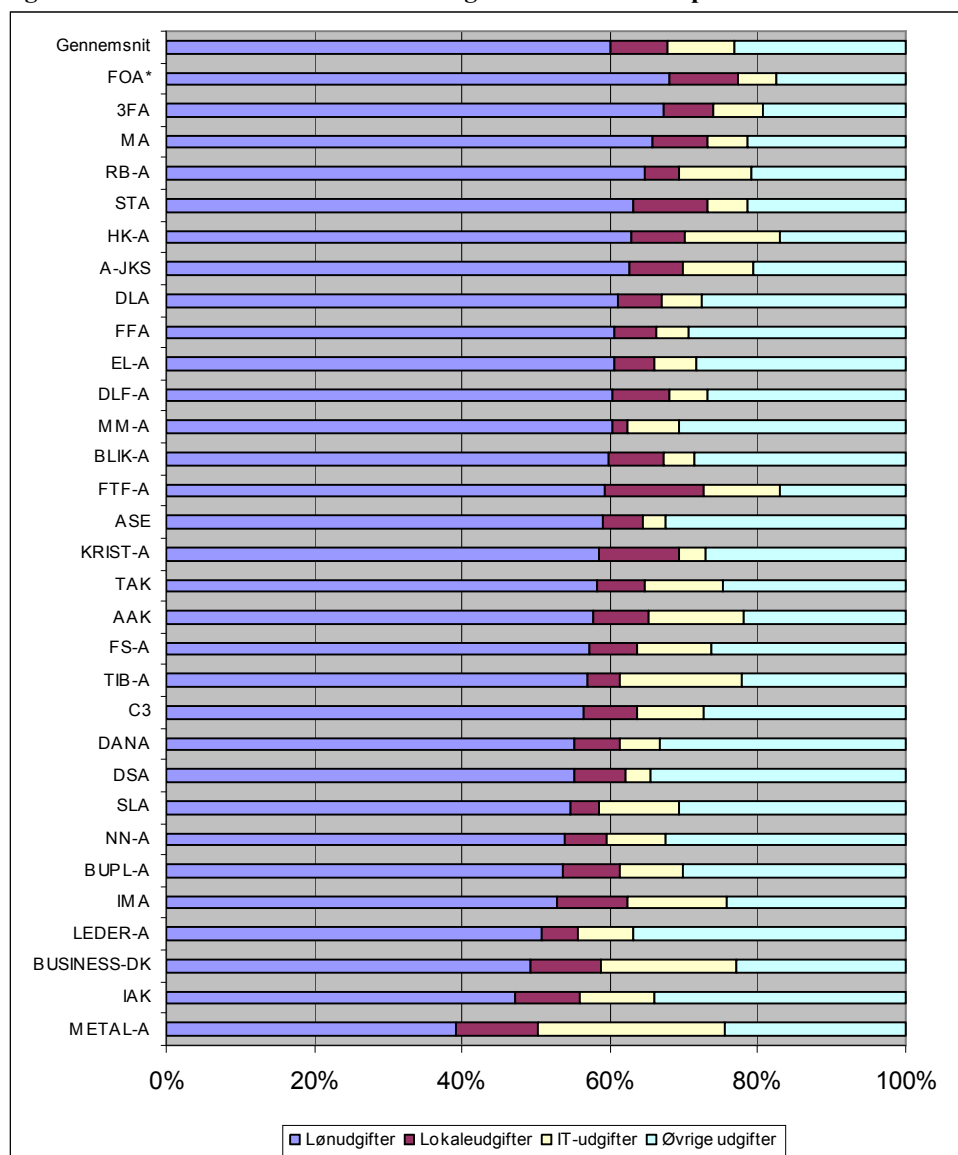
## 2.2 Benchmarking af a-kassernes udgifter

### 2.2.1 Benchmarking af a-kassernes udgifter på hovedposter

Figur 2.4 viser for 2005 det indbyrdes forhold i alle a-kasserne mellem hovedposterne løn, lokaler, IT og øvrige udgifter, der her omfatter de resterende hovedposter under ét.

---

<sup>3</sup> A-kasserne modtager forskud/refusion fra staten til dækning af udbetaling af ydelser. Refusionen skal tilbagebetales, hvis der er foretaget fejludbetaling, og fejludbetalingen enten skyldes medlemmets uagtsomme adfærd over for a-kassen eller en fejl i a-kassen, uden at dette kan bebrejdes medlemmet (a-kasseansvar). Den uagtsomme adfærd kan fx forekomme, når medlemmet afgiver oplysninger til a-kassen eller modtager den konkrete ydelse. I sager om uagtsomhed har a-kasserne mulighed for efterfølgende at inddrive den fejludbetalte ydelse hos medlemmerne. Hvis fejludbetalingen alene skyldes a-kassen, bærer a-kassen selv den økonomiske forpligtelse.

Figur 2.4 A-kassernes administrationsudgifter i 2005 fordelt på hovedområder<sup>4</sup>

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

\* Udgifterne for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Der er stor forskel på fordelingen mellem de 4 udgiftsområder i de enkelte a-kasser.

Lønudgifterne udgør fx mellem 39 og 68 pct. af de samlede administrationsudgifter.

Variationerne kan i nogen grad skyldes, at driftsopgaver i forskelligt omfang er omfattet af en administrationsaftale og/eller er outsourcet til tredjemand.

A-kassernes IT-udgifter analyseres nærmere i afsnit 7.

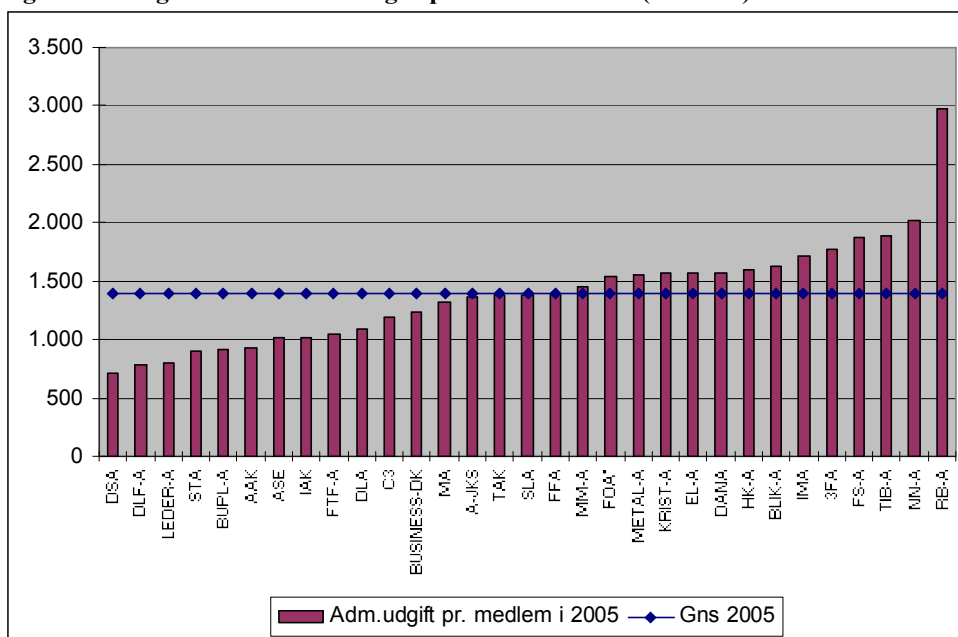
<sup>4</sup> Overskuddet eller underskuddet i forbindelse med en a-kasses "Anden Aktør-Indsats" indgår i administrationsregnskabet og dermed under øvrige udgifter i oversigten. Fsva. IT-udgifterne er disse ekskl. IT-lønninger.

## 2.2.2 Benchmarking af a-kassernes administrationsudgift pr. medlem

I det følgende sammenlignes a-kassernes administrationsudgift pr. medlem i 2005. Tallene er opgjort på baggrund af a-kassernes faktiske regnskabstal.

A-kassernes gennemsnitlige årlige administrationsudgift pr. medlem var 1.388 kr. i 2005. Udgiften pr. medlem varierede fra 707 kr. i Danske Sundhedsorganisationers A-kasse til 2.975 kr. i RestaurationsBranchens A-kasse<sup>5</sup>.

Figur 2.5 Årlig administrationsudgift pr. medlem i 2005 (i kroner)



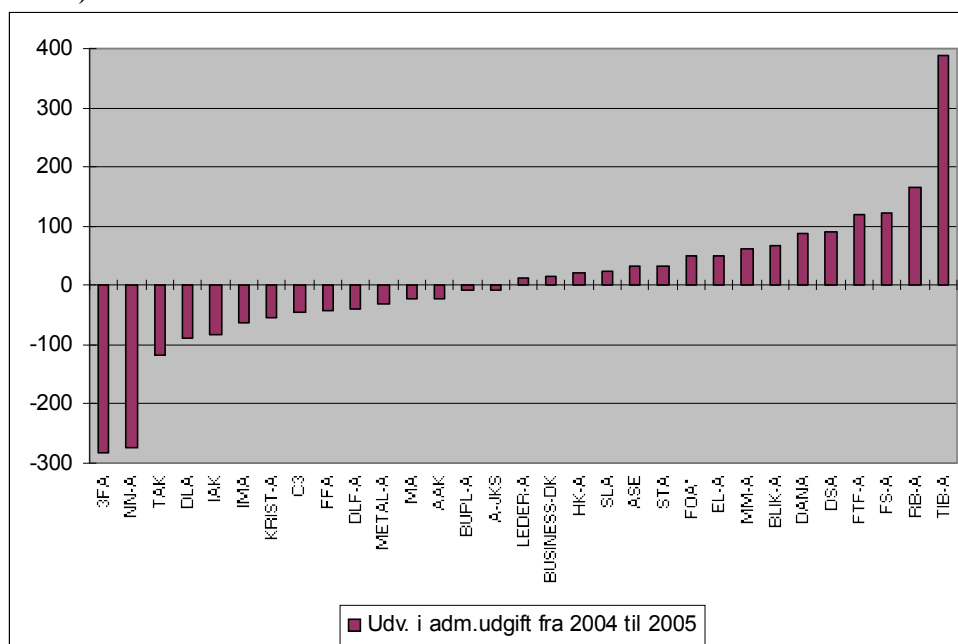
Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

\* Udgifterne for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Forskellene mellem a-kasserne analyseres nærmere i afsnit 4.

Som det fremgår af figur 2.6, har administrationsudgiften udviklet sig forskelligt i a-kasserne fra 2004 til 2005. Administrationsudgiften pr. medlem steg i halvdelen af a-kasserne, mens den faldt i den anden halvdel.

<sup>5</sup> RestaurationsBranchens A-kasse (RB-A) er fusioneret med Faglig Fælles A-kasse (3FA) pr. 1. juli 2006.

**Figur 2.6** Udviklingen i årlig administrationsudgift pr. medlem fra 2004 til 2005 (i kroner)<sup>6</sup>

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

De største fald ses i Faglig Fælles A-kasse og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, hvor udgiften pr. medlem faldt med ca. 280 kr. Træ-Industri-Byg's A-kasse har med 388 kr. haft den største stigning. Medlemmerne i TIB-A har dog ikke direkte mærket de stigende administrationsudgifter, der skyldes, at en underskudsdekning fra forbundet er indregnet i 2005-opgørelsen, men ikke i 2004-opgørelsen. Det opkrævede administrationsbidrag er således kun steget lidt siden 2004. Se afsnit 2.3.2 og 2.3.3.

Den faldende administrationsudgift pr. medlem i Faglig Fælles A-kasse tyder på, at fusionen mellem De Kvindelige Arbejderes A-kasse og Specialarbejdernes A-kasse, og de deraf følgende strukturomlægninger, har ført til rationaliseringer.

Indskrænkninger i nogle a-kasser opvejes dog i nogen grad af udvidelser i andre a-kasser.

### 2.2.3 Benchmarking af a-kassernes lønudgift pr. årsværk i 2005

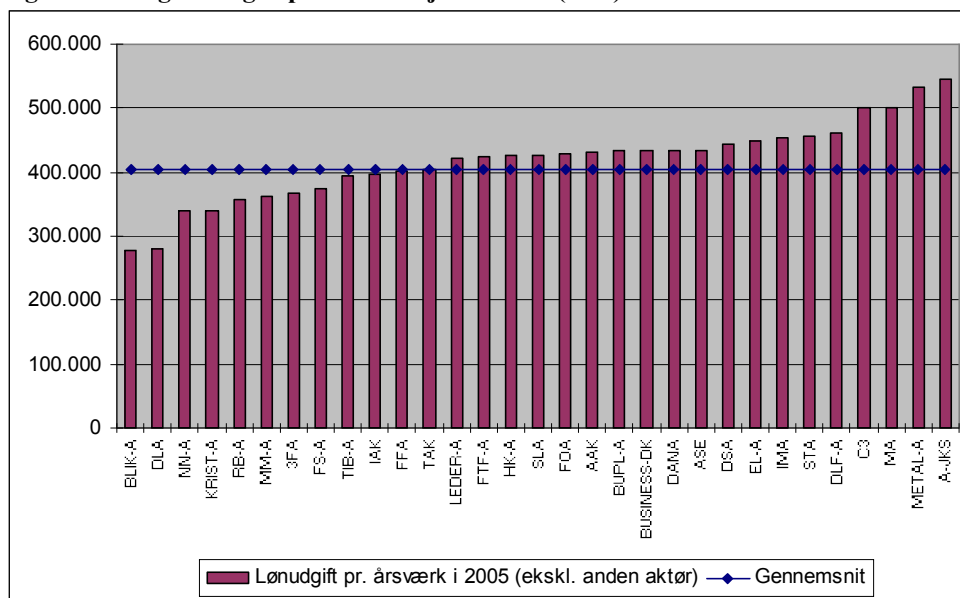
Nedenfor sammenlignes a-kassernes lønudgift pr. årsværk<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> 2004-udgifterne for Faglig Fælles A-kasse (3FA) er sat lig med 2004-udgifterne for hhv. De Kvindelige Arbejderes A-kasse og Specialarbejdernes A-kasse. 2004- og 2005-udgiften for Fag og Arbejdes A-kasse er lig med udgifterne for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse i de respektive år.

<sup>7</sup> Den enkelte a-kasses lønudgifter i 2005 er divideret med kassens gennemsnitlige årsværk. Det gennemsnitlige antal årsværk er beregnet med udgangspunkt i a-kassernes årsværk ultimo 2004 og ultimo 2005.

Der er betydelig forskel på gennemsnitslønnen i a-kasserne. Se figur 2.7 Gennemsnitslønnen varierer fra under 280.000 kr. pr. medarbejder i Blik- og Rørarbejdernes A-kasse og Danske Lønmodtageres A-kasse til 547.000 kr. i A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog. Gennemsnittet for alle a-kasser er på ca. 403.000 kr.

Figur 2.7 Årlig lønudgift pr. medarbejder i 2005 (i kr.)<sup>8</sup>



Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

Variationen i lønudgiften pr. medarbejder afspejler uden tvivl både, at der er forskel på lønniveauet for sammenlignelige stillinger i de enkelte a-kasser og på a-kassernes personalesammensætning<sup>9</sup>.

Større ansættelses- eller afskedigelsesrunder kan også påvirke resultatet for den enkelte a-kasse, hvis de har fundet sted først eller sidst på året<sup>10</sup>.

Der skelnes ikke mellem medarbejdere og chefer i beregningen af gennemsnitslønnen. Gennemsnitslønnen indeholder alle lønde, herunder pension, feriegodtgørelse, sociale bidrag mv.

<sup>8</sup> Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasses lønudgifter og årsværk for 2005 er lagt sammen under Fag og Arbejdes A-kasse (FOA). Faglig Fælles A-kasse (3FA)'s årsværkstal for ultimo 2004 er lig årsværkstallene i De Kvindelige Arbejderes A-kasse og Specialarbejdernes A-kasse.

<sup>9</sup> For et indblik i a-kassernes medarbejdersammensætning henvises der til oversigten i Arbejdsdirektoratets Benchmarking af A-kasserne 2003, november 2003 (figur 4.4 på side 48).

<sup>10</sup> Hvis en a-kasse fx har ansat 10 nye medarbejdere sidst på året, vil disse årsværk "slå halvt igennem" på årsværkstallet, der jo beregnes som forholdet mellem primo og ultimo årsværkstallet. Lønudgiften til de pågældende vil imidlertid være beskeden det pågældende år, og den gennemsnitlige lønudgift vil derfor blive undervurderet. Ved større ansættelser først på året vil den gennemsnitlige lønudgift blive overvurderet (lønudgiften slår næsten fuldt igennem, mens årsværkene kun slår halvt igennem).

De fleste a-kasser (24) ligger inden for et spænd mellem 340.000 kr. og 466.000 kr.

Billedet er nogenlunde det samme som ved tidligere sammenligninger af a-kassernes gennemsnitslønninger. Enkelte a-kasser har dog flyttet sig markant i forhold til 2004-sammenligningen. Det gælder fx Metalarbejdernes A-kasse, der er gået fra en placering under gennemsnittet til en placering klart over gennemsnittet. Forklaringen kan være den ændrede opgørelsesmetode fra 2004 til 2005 i forhold til regnskabet (se afsnit 2.1.2).

## 2.3 Benchmarking af a-kassernes administrationsbidrag

### 2.3.1 Administrationsbidraget i 2006

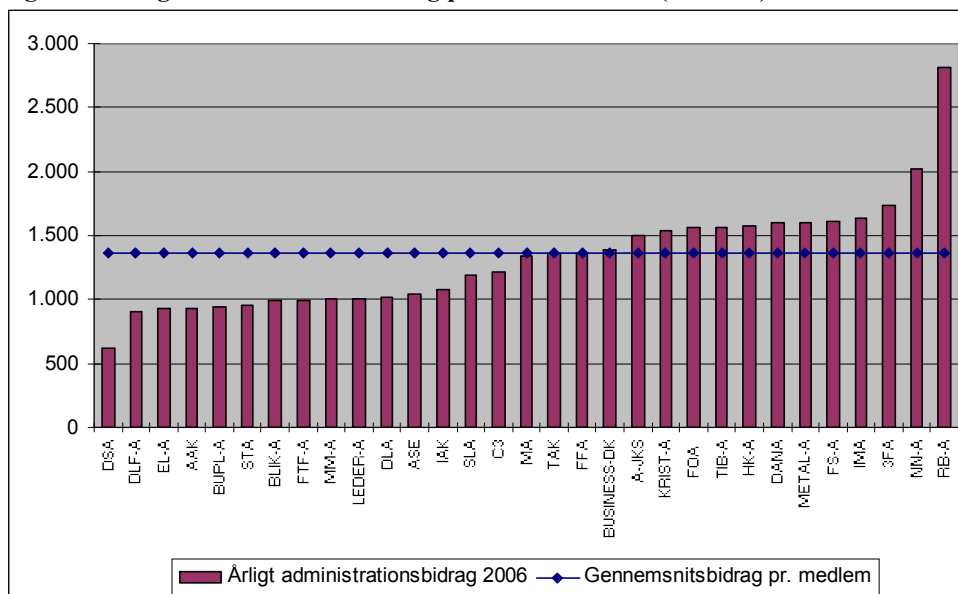
Nedenfor sammenlignes a-kassernes administrationsbidrag pr. medlem i 2006.

Gennemsnitsbidraget pr. medlem er 1.366 kr. i 2006, mod 1.380 og 1.406 kr. i henholdsvis 2005 og 2004.

Danske Sundhedsorganisationers A-kasse har det laveste administrationsbidrag på 624 kr. i 2006. RestaurationsBranchens A-kasse, der nu er en del af Faglig Fælles A-kasse, havde det højeste bidrag på 2.808 kr.

Spredningen i bidraget er dermed på 2.184 kr. i 2006, hvilket er det største spænd i de seneste 3 år. Med RestaurationsBranchens A-kasses ophør som selvstændig a-kasse indsnævres spændet mellem a-kasserne til 1.391 kr.

Figur 2.8 Årligt administrationsbidrag pr. medlem i 2006 (i kroner)<sup>11</sup>



Kilde: A-kasserne samt Arbejdsdirektoratets beregninger

28 a-kasser har et bidrag mellem 900 og 1740 kr. pr. medlem i 2006.

<sup>11</sup> Bidrag pr. fuldtidsforsikret medlem.

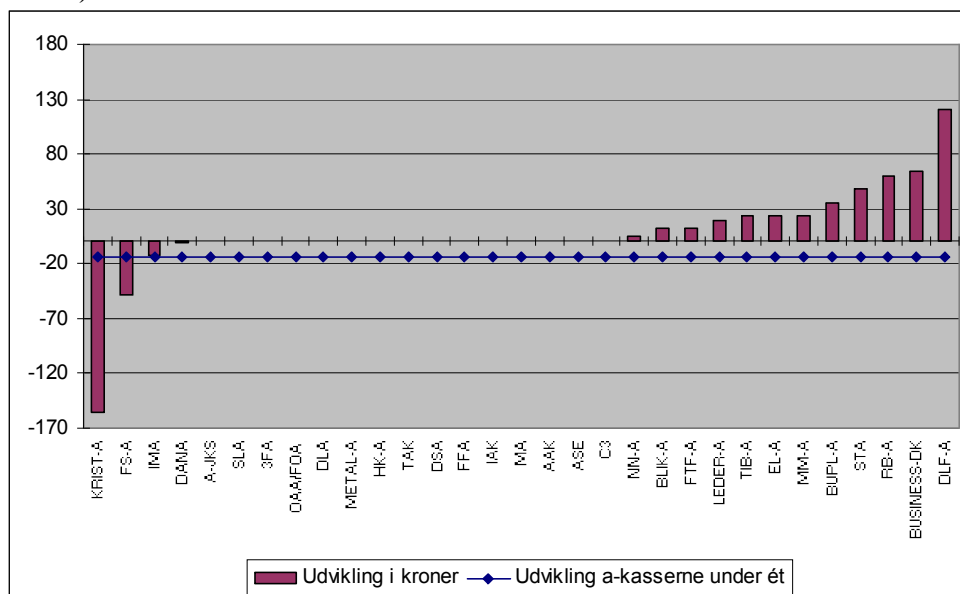
### 2.3.2 Udviklingen i administrationsbidraget fra 2005 til 2006

Det gennemsnitlige administrationsbidrag pr. medlem er faldet med 14 kr. fra 2005 til 2006. Denne udvikling dækker over et uændret, eller næsten uændret bidrag i 17 a-kasser. 11 a-kasser har øget bidraget, og 3 a-kasser har sænket bidraget.

Kristelig A-kasse (146 kr.) og Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse (48 kr.) har sænket bidraget mest. Mens Danmarks Læreres Fælles A-kasse (120 kr.) og BUSINESS-Danmarks A-kasse (64 kr.) har øget bidraget mest.

Fem af de otte tværfaglige a-kasser har haft et uændret bidrag fra 2005 til 2006 (A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog, ASE, DANA, Danske Lønmodtageres A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse). Kristelig A-kasse og IT-fagets og Merkonomernes A-kasse har sænket bidraget. A-kassen STA har hævet bidraget med 48 kr.

**Figur 2.9 Udvikling i årligt administrationsbidrag pr. medlem fra 2005 til 2006 (i kroner)**



Kilde: A-kasserne samt Arbejdsdirektoratets beregninger

### 2.3.3 Udviklingen i administrationsbidraget fra 2003 til 2006

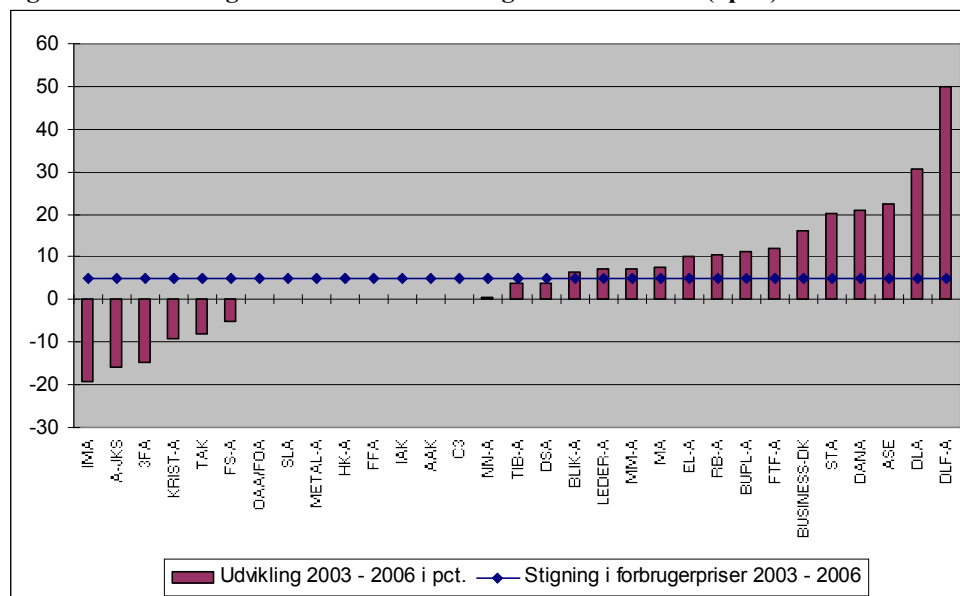
Det gennemsnitlige administrationsbidrag pr. medlem<sup>12</sup> er faldet med 2,9 pct. fra 2003 til 2006.

Udviklingen i de enkelte a-kassers administrationsbidrag fra 2003 til 2006, dvs. efter at lovgivningen om tværfaglige a-kasser trådte i kraft, fremgår af figur 2.10.

<sup>12</sup> Vejet gennemsnit og inkl. vederlagsfrie a-kasser.



Figur 2.10 Udvikling i administrationsbidraget fra 2003-2006 (i pct.)



Kilde: A-kasserne samt Arbejdsdirektoratets beregninger

Udviklingen har været meget forskellig. IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, der de seneste år har haft den højeste udgift pr. transaktion, har sænket administrationsbidraget mest. Mens Danmarks Læreres Fælles A-kasse, der havde tilgang af en ny medlemsgruppe i 2005, har hævet bidraget mest.

14 a-kasser har hævet bidraget mere end prisudviklingen. 6 a-kasser har sænket bidraget. Bidraget har været uændret i de resterende a-kasser.

### 3 A-kassernes struktur, personale og medlemmer

De senere års udvikling er fortsat ind i 2005. Der bliver færre a-kasseafdelinger. Antallet af medarbejdere reduceres også, men ikke i samme omfang. De seneste års a-kassefusioner og medlemmernes begyndende selvbetjening har således endnu ikke ført til større rationaliseringer i det samlede a-kassesystem.

Der er dog stor forskel på udviklingen i de enkelte a-kasser. Mens nogle a-kasser ansætter og bliver flere, indskrænker andre.

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

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 relativt større tilgang af de helt nye a-kassemedlemmer end de fagligt afgrænsede a-kasser.

#### 3.1 A-kassernes struktur

Der er 30 a-kasser pr. 1. november 2006 mod henholdsvis 35 i 2000 og 32 i 2005.

A-kasserne har reduceret antallet af afdelinger med 34 pct. fra 2004 til 2005. Ved udgangen af 2005 var der 489 afdelinger i a-kassesystemet mod 738 i 2004. Ti a-kasser har nedlagt en eller flere afdelinger, mens enkelte a-kasser har en afdeling mere i 2005 end i 2004.

**Tabel 3.1 Udviklingen i a-kassernes antal afdelinger inkl. hovedkontor<sup>13</sup>**

2002	2004	2005	Udvikling fra 2004-2005 i pct.	Udvikling fra 2002-2005 i pct.
818	738	489	-34	-40

Kilde: A-kasserne

Den væsentligste del af reduktionen skyldes fusionen mellem De Kvindelige Arbejderes A-kasse (KAD-A) og Specialarbejdernes A-kasse (SID-A) til Faglig Fælles A-kasse (3FA) ved årsskiftet 2004/2005. De to tidligere a-kasser havde tilsammen 320 afdelinger ved udgangen af 2004, mens Faglig Fælles A-kasse (3FA) havde 86 afdelinger<sup>14</sup> pr. 1. januar 2005. Denne fusion tegner sig således for 234 af de 249 afdelinger, der er skåret væk fra 2004 – 2005 (eller ca. 32 ud af 34 pct.).

<sup>13</sup> Udviklingen for de enkelte a-kasser fremgår af bilag 3.1.

<sup>14</sup> Faglig Fælles A-kasse (3FA) har dog udover de 86 afdelinger bevaret et antal satellitkontorer, som er bemanded et vist antal timer pr. uge.

**Boks 3.1 Om a-kassernes organisation**

A-kasserne i Danmark er selvstændige, private foreninger, som selv fastsætter deres administrative struktur og opbygning i deres vedtægter. A-kasserne er alle landsdækkende, men har organiseret sig meget forskelligt.

Antallet af afdelinger er reduceret med 40 pct. i forhold til 2002. Heraf tegner fusionen mellem SID-A og KAD-A sig for ca. 29 af de 40 pct.

Udviklingen i retning af færre a-kasseafdelinger og i øvrigt færre a-kasser forventes at fortsætte i de kommende år, både fordi der er et pres på a-kasserne for at reducere administrationsudgifterne, og fordi medlemmernes øgede selvbetjening trækker i den retning. Nogle a-kasser vil dog sandsynligvis fastholde en bemanning i lokalområderne i større eller mindre udstrækning. Dette også set i lyset af, at velfærdsreformens nye opgaver til a-kasserne kan bevirke, at det er nødvendigt at opretholde en service lokalt.

**3.2 A-kassernes medarbejdere**

A-kasserne har reduceret antallet af medarbejdere med 3,1 pct. fra 2004 til 2005. A-kasserne havde ca. 4.750 medarbejdere ved udgangen af 2005 mod ca. 4.900 året før.

De senere års tendens til fald fortsætter således. Medarbejdertallet er faldet med 7,9 pct. siden 2000 og 5,9 pct. siden 2002.

**Tabel 3.2 Udviklingen i årsværk i a-kasserne**

2000	2002	2004	2005	Udv. fra 2004-2005 i pct.	Udv. fra 2002-2005 i pct.	Udv. fra 2000-2005 i pct.
5.163	5.052	4.908	4.756	-3,1	-5,9	-7,9

Kilde: A-kasserne

Dette skal sammenholdes med, at medlemstallet er faldet med 3,3 og 2,7 pct. fra henholdsvis 2000 og 2002 til 2005 (ultimo tal). Antallet af vægtede transaktioner, som udtryk for arbejdsbelastningen i a-kasserne, er faldet med ca. 4,7 pct. fra 2004 til 2005. Se afsnit 4. Nedgangen i årsværk fra 2004 til 2005 er således mindre end nedgangen i transaktioner.

Tallene viser en faldende tendens, både for så vidt angår antallet af årsværk og antallet af a-kasseafdelinger. Men mens antallet af årsværk i a-kasserne i perioden fra 2002 til 2005 er faldet med 5,9 pct., har a-kasserne i samme periode reduceret antallet af afdelinger med 40 pct. Tilpasningen på medarbejdersiden modsvarer således ikke faldet i antallet af afdelinger. En forklaring kan være, at de lokale afdelinger erstattes af en anden form for lokal forankring (satellitkontorer mv.) eller af en regionaliseret struktur. Det kan dog umiddelbart konstateres, at de seneste års fusioner mellem a-kasser, den begyndende selvbetjening blandt medlemmerne og den øgede konkurrence mellem a-kasserne ikke på kort sigt har ført til større rationaliseringer i det samlede a-kassesystem.

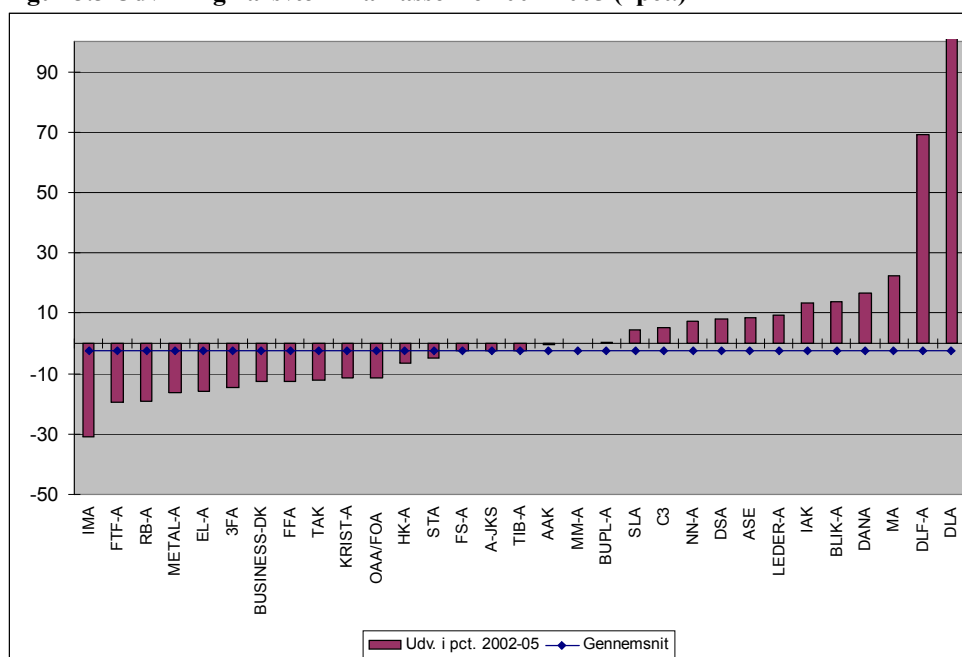
Faldet i antal medarbejdere fra 2004 til 2005 dækker over en forskellig udvikling i de enkelte a-kasser. Nogle a-kasser udvider personalemæssigt

som følge af medlemsfremgang, ændrede serviceprioriteringer eller lign. Andre a-kasser indskrænker som følge af medlemsnedgang, faldende ledighed mv.<sup>15</sup>

16 a-kasser har færre medarbejdere i 2005 end året før, mens 10 a-kasser har flere. Årsværkstallet har været uændret i de øvrige a-kasser.

Den meget forskellige udvikling i a-kasserne illustreres også af figur 3.3. Figuren viser hvilke a-kasser, der har fået flere henholdsvis færre medarbejdere fra 2002 til 2005<sup>16</sup>.

**Figur 3.3 Udvikling i årsværk i a-kasserne 2002-2005 (i pct.)<sup>17</sup>**



Kilde: A-kasserne

Danske Lønmodtageres A-kasse, Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Magistrenes A-kasse og DANA har procentvis øget antallet af medarbejdere mest fra 2002 til 2005. IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse har reduceret antallet af medarbejdere mest.

DLA blev først etableret som en tværfaglig a-kasse i 2002, hvilket forklarer den særligt store fremgang. Danmarks Læreres Fælles A-kasse har i perioden fra 2002 – 2005 modtaget helt nye medlemsgrupper.

<sup>15</sup> Se afsnit 3.3.

<sup>16</sup> Se bilag 3.2 for en oversigt over a-kassernes årsværkstal i 2002, 2004 og 2005.

<sup>17</sup> 2002-årsværkstallet for Faglig Fælles A-kasse (3FA) er De Kvindelige Arbejderes A-kasse og Specialarbejdernes A-kasse lagt sammen. Fag og Arbejdes A-kasse (FOA)/OAA-årsværkstallet for 2002 og 2005 er Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse lagt sammen.

Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse har afgivet medlemsgrupper til Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Danmarks Læreres Fælles A-kasse i 2004.

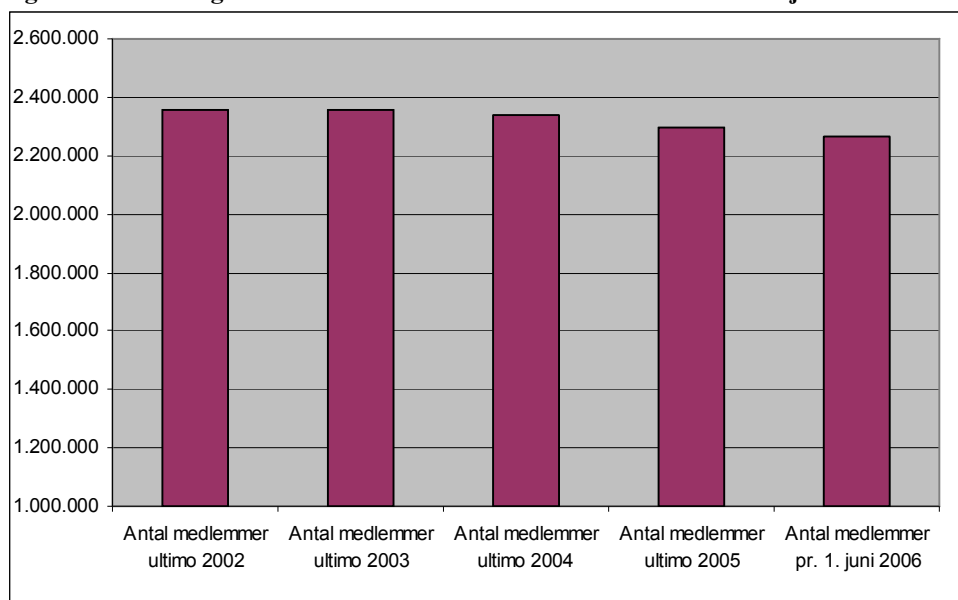
Det er typisk a-kasser for længerevarende eller mellemlangt uddannede, der har fået flere ansatte fra 2002 til 2005. De fleste LO-kasser har fået færre ansatte. Dette afspejler bl.a. medlemsudviklingen.

### 3.3 A-kassernes medlemmer

A-kasserne har i de senere år oplevet et faldende medlemstal. Medlemstallet er faldet fra 2,36 mio. ved udgangen af 2002 til ca. 2,27 mio. pr. 1. juni 2006. Se figur 3.4.

Der er således næsten 100.000 (97.219) færre medlemmer i a-kasserne pr. 1. juni 2006 end ved udgangen af 2002. Alene i perioden fra 1. juni 2005 til 1. juni 2006 er medlemstallet reduceret med over 43.000.

Figur 3.4 Udviklingen i antal a-kassemedlemmer fra ultimo 2002 – 1. juli 2006



Kilde: Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten

De nævnte medlemstal omfatter også personer på efterløn og overgangsydelse.

Ser man alene på dagpengeforsikrede, er antallet af disse faldet fra 2,17 mio. til 2,12 mio. fra juni 2002 til juni 2006<sup>18</sup>. Faldet på ca. 55.000 medlemmer svarer til 2,5 pct.

<sup>18</sup> Kilde: Arbejdsdirektoratet på baggrund af a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten.

Udviklingen i arbejdsstyrken kan dog forklare en del af faldet i antallet af dagpengeforsikrede. Arbejdsstyrken er således faldet med over 43.000 fra primo 2002 til primo 2005. Det svarer til 1,5 pct.<sup>19</sup>

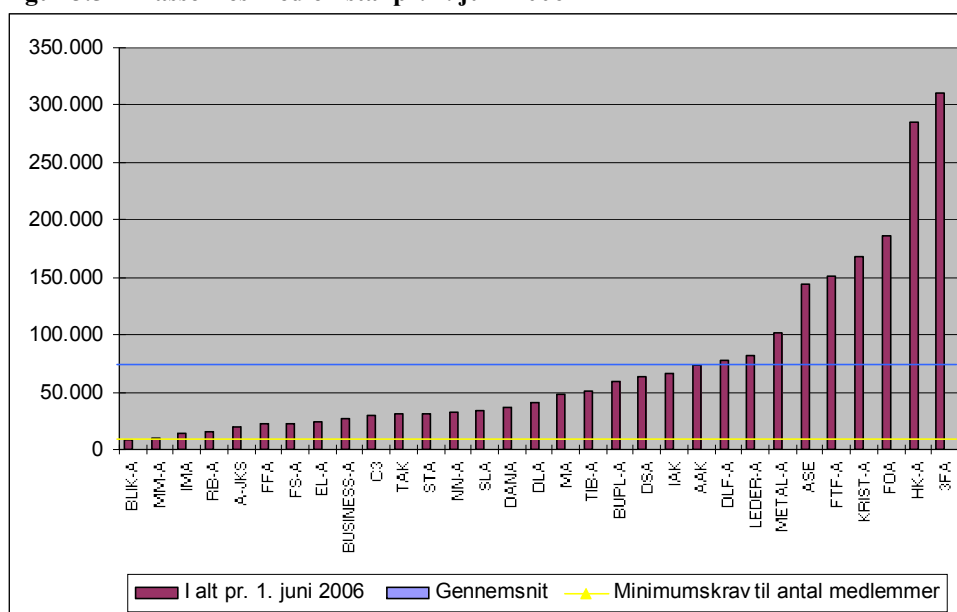
Det, at pensionsalderen er nedsat fra 67 år til 65 år, påvirker også antallet af medlemmer i nedadgående retning. Nedsættelsen af pensionsalderen slår igennem i 2004-2006 som en større medlemsafgang.

Samtidig øges gennemsnitsalderen for nyoptagne medlemmer i disse år, ligesom forsikringsgraden for gruppen af 18-29 årige falder<sup>20</sup>.

### 3.3.1 Medlemstallet i de enkelte a-kasser

A-kassernes medlemstal (inkl. medlemmer på efterløn) varierer meget. Pr. 1. juni 2006 er medlemstallet under 20.000 i henholdsvis Blik- og Rørarbejdernes A-kasse, Malerfagets og Maritim A-kasse, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, RestaurationsBranchens A-kasse og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog. HK/Danmarks A-kasse og Faglig Fælles A-kasse (3FA) er fortsat de to største a-kasser med henholdsvis 285.000 og mere end 300.000 medlemmer.

Figur 3.5 A-kassernes medlemstal pr. 1. juni 2006



Kilde: Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten

Det skal bemærkes, at RestaurationsBranchens A-kasse pr. 1. juli 2006 er blevet en del af Faglig Fælles A-kasse.

### 3.3.2 Udvikling i a-kassernes medlemstal fra primo 2005 til juni 2006

Medlemsudviklingen på kasseniveau beskrives i det følgende med udgangspunkt i perioden 1. juni 2005 – 1. juni 2006.

<sup>19</sup> Fra 2.803.041 personer til 2.759.392 personer. Kilde: Danmarks Statistik.

<sup>20</sup> Se afsnit 4.3.1 i direktoratets Benchmarking af A-kasserne i 2005.

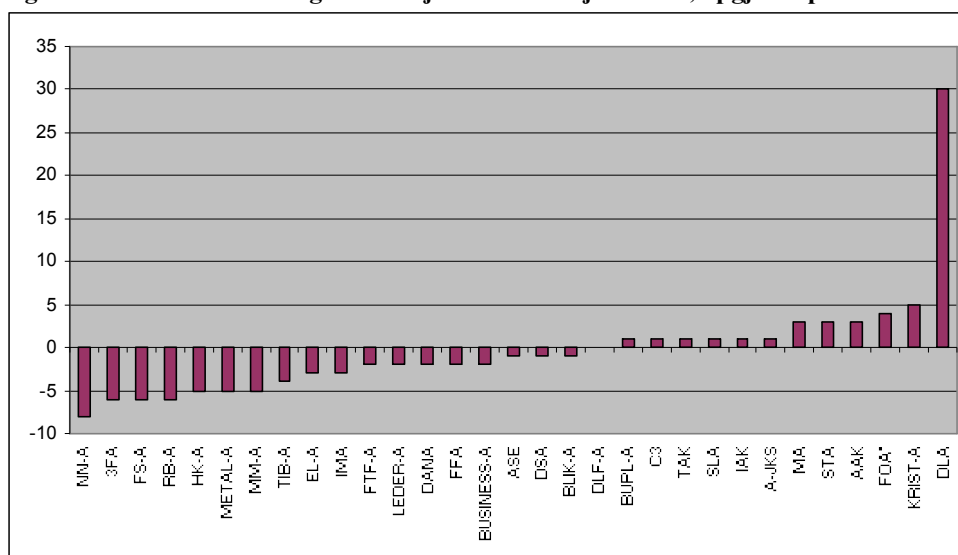
A-kassernes samlede medlemstal (inkl. medlemmer på efterløn mv.) er i perioden faldet fra 2,31 mio. til 2,27 mio., hvilket svarer til 1,3 pct.

Udviklingen har dog været meget forskellig i de enkelte a-kasser.

Det ses af figur 3.6, at bl.a. akademiker-kasserne generelt har haft en tilgang af medlemmer. Til gengæld har mange LO-kasser, herunder de store a-kasser, HK/Danmarks A-kasse, Faglig Fælles A-kasse og Metalarbejdernes A-kasse, haft en nedgang i medlemstallet.

Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, RestaurationsBranchens A-kasse, Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse og Malerfagets og Maritim A-kasse har også haft en relativ stor procentvis nedgang i antallet af medlemmer med hhv. 8, 6, 6 og 5 pct.

**Figur 3.6 Medlemsudviklingen fra 1. juni 2005 – 1. juni 2006, opgjort i pct.**



Kilde: Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten

\* Medlemmerne i Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Tendensen er således fortsat, at LO-kasserne mister medlemmer, mens AC-kasserne har tilgang af medlemmer. En del af forklaringen er den grundlæggende strukturudvikling, hvor antallet af arbejdspladser indenfor det traditionelle LO-område er faldende, og nye arbejdspladser primært skabes indenfor funktionær- og akademikerområdet.

Konkurrencen fra de tværfaglige a-kasser og vedtagelsen af en lov om forbud mod eksklusivaftaler<sup>21</sup> er dog også en del af forklaringen på medlemsudviklingen i bl.a. LO-kasserne. Begge dele har medvirket til bl.a. Faglig Fælles A-kasses, HK/Danmarks A-kasses og Metalarbejdernes A-

<sup>21</sup> Menneskerettighedsdomstolen afsagde den 11. januar 2006 dom i sagerne Sørensen og Rasmussen vs. Danmark. I dommen underkender domstolen dele af den danske foreningsfrihedslov og dermed eksklusivaftalerne som uforenelige med menneskerettighedskonventionens artikel 11 om foreningsfrihed. Regeringens lovforslag om bl.a. forbud mod eksklusivaftaler på arbejdsmarkedet blev vedtaget den 26. april 2006.

kasses medlemsnedgang på hhv. ca. 21.000, 16.000 og 5.000 medlemmer og den store medlemsfremgang i to tværfaglige a-kasser, nemlig Kristelig A-kasse og i særdeleshed Danske Lønmodtageres A-kasse. Se tabel 3.7.

De otte tværfaglige a-kasser har samlet set haft en medlemsfremgang på ca. 15.000 fra 1. juni 2005 til 1. juni 2006. Det er dog hovedsageligt Danske Lønmodtageres A-kasses og Kristelig A-kasses medlemsfremgang, der er udslagsgivende for dette resultat.

De to tværfaglige a-kasser, A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog og A-kassen STA, har også haft en vis medlemsfremgang, mens ASE, Frie Funktionærers A-kasse, DANA og IT-fagets og Merkonomernes A-kasse har haft tilbagegang. Se tabel 3.8.



**Tabel 3.7** Udviklingen i medlemstal fra juni 2005 til juni 2006, opgjort inden for hovedorganisationsområder mv.<sup>22</sup>

A-kasse	Faglige hovedorganisation	Antal medlemmer juni 2006	Antal medlemmer juni 2005	Forskel
AAK	AC	72.790	70.782	2.008
A-JKS	AC	19.422	19.135	287
C3	AC	29.370	28.991	379
IAK	AC	65.865	65.298	567
MA	AC	48.662	47.078	1.584
		236.109	231.284	4.825
BUPL-A	FTF	59.543	59.211	332
DLF-A	FTF	77.461	77.413	48
DSA	FTF	64.127	64.562	-435
FTF-A	FTF	150.652	153.539	-2.887
IMA	FTF	13.702	14.133	-431
		365.485	368.858	-3.373
STA	LO	31.540	30.664	876
BLIK-A	LO	7.924	8.032	-108
EL-A	LO	23.635	24.292	-657
3FA	LO	310.574	331.647	-21.073
OAA (PMF-A)	LO	186.776	195.403	-8.627
FS-A	LO	22.717	24.103	-1.386
HK-A	LO	285.319	301.136	-15.817
MM-A	LO	10.320	10.866	-546
METAL-A	LO	101.478	106.443	-4.965
NN-A	LO	32.429	35.170	-2.741
SLA	LO	34.575	34.069	506
TAK	LO	30.575	30.130	445
RB-A	LO	15.456	16.491	-1.035
TIB-A	LO	50.831	52.951	-2.120
		1.144.149	1.201.397	-57.248
BUSINESS-A	Udenfor faglig hovedorganisation	26.682	27.148	-466
DANA	Udenfor faglig hovedorganisation	37.058	37.777	-719
DLA	Udenfor faglig hovedorganisation	40.797	31.387	9.410
FFA	Udenfor faglig hovedorganisation	22.683	23.205	-522
KRIST-A	Udenfor faglig hovedorganisation	167.461	159.586	7.875
LEDER-A	Udenfor faglig hovedorganisation	81.555	83.210	-1.655
ASE	Udenfor faglig hovedorganisation	143.348	145.131	-1.783
		519.584	507.444	12.140
I alt - alle a-kasser		2.265.327	2.308.983	-43.656

Kilde: Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af antal afregnede medlemsbidrag fra a-kasserne  
De tværfaglige a-kasser er markeret med grøn.

**Tabel 3.8** Udviklingen i medlemstal i de tværfaglige a-kasser fra juni 2005 til juni 2006, jf. note 22.

A-kasse	Faglige hovedorganisation	Antal medlemmer juni 2006	Antal medlemmer juni 2005	Forskel
A-JKS	Tværfaglig	19.422	19.135	287
DLA	Tværfaglig	40.797	31.387	9.410
STA	Tværfaglig	31.540	30.664	876
KRIST-A	Tværfaglig	167.461	159.586	7.875
FFA	Tværfaglig	22.683	23.205	-522
ASE	Tværfaglig	143.348	145.131	-1.783
DANA	Tværfaglig	37.058	37.777	-719
IMA	Tværfaglig	13.702	14.133	-431
		476.011	461.018	14.993

Kilde: Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af antal afregnede medlemsbidrag fra a-kasserne

<sup>22</sup> Medlemstal inkl. efterløns- og overgangsydelsesmodtagere.

### 3.4 A-kasseskift mellem de tværfaglige og fagligt afgrænsede a-kasser

Direktoratet har gennemført en yderligere analyse af medlemsudviklingen i henholdsvis de fagligt afgrænsede a-kasser og i de otte tværfaglige a-kasser fra juni 2005 til juni 2006<sup>23</sup>.

Det ses af tabel 3.8, at de fagligt afgrænsede a-kasser under ét havde en nettoafgang af dagpengeforsikrede medlemmer på ca. 37.700 fra juni 2005 til juni 2006. Halvdelen af nedgangen kan tilskrives, at flere forlader de fagligt afgrænsede a-kasser for at gå på pension eller være uden for a-kasse mv., end der er nyindmeldelser. Den anden halvdel af nedgangen skyldes, at de fagligt afgrænsede a-kasser afgiver mange flere medlemmer til tværfaglige a-kasser, end de får. 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 havde en nettotilgang på 14.300 dagpengeforsikrede medlemmer fra juni 2005 til juni 2006. Nyindmeldelserne kan heller ikke i de tværfaglige a-kasser opveje afgangene i form af medlemmer, der går på pension, vælger at stå udenfor a-kasse mv. Knap 38.000 dagpengeforsikrede medlemmer forlod de tværfaglige a-kasser for at gå på pension mv., mens der blot var ca. 33.500 nyindmeldelser. Til gengæld fik de tværfaglige a-kasser knap 28.000 medlemmer fra de faglige a-kasser, mens de blot afgav ca. 8.800.

**Tabel 3.9 Medlemsskift mellem faglige og tværfaglige a-kasser (dagpengeforsikrede under 65 år)**

Udvikling fra juni 2005 til juni 2006 i fagligt afgrænsede a-kasser					Udvikling fra juni 2005 til juni 2006 i tværfaglige a-kasser				
Bruttoafgang		Bruttotilgang		Netto til- eller afgang	Bruttoafgang		Bruttotilgang		Netto til- eller afgang
Afgået (pension mv.)	100.547	Indmeldt	81.613	-18.934	Afgået (pension mv.)	37.962	Indmeldt	33.466	-4.496
Overflyttet til tværfaglige a-kasser	27.627	Overflyttet fra tværfaglige a-kasser	8.823	-18.804	Overflyttet til faglige a-kasser	8.823	Overflyttet fra faglige a-kasser	27.627	18.804
I alt	128.174	I alt	90.436	-37.738	I alt	46.785	I alt	61.093	14.308
Antal dp-forsikrede i fagligt afgrænsede a-kasser i juni 2005				1.718.875	Antal dp-forsikrede i tværfaglige a-kasser i juni 2005				428.894
Nettoafgang				-37.738	Nettotilgang				14.308
Antal dp-forsikrede i fagligt afgrænsede a-kasser i juni 2006				1.681.137	Antal dp-forsikrede i tværfaglige a-kasser i juni 2006				443.202

Kilde: CRAM og Arbejdsdirektoratets beregninger

Nyindmeldelserne i de tværfaglige a-kasser udgjorde ca. 7,8 pct. af de ca. 428.900 dagpengeforsikrede medlemmer, der var i tværfaglige a-kasser i juni 2005. I de fagligt afgrænsede a-kasser udgjorde nyindmeldelserne ca. 4,7 pct. af de knap 1.718.900 dagpengeforsikrede medlemmer i fagligt afgrænsede a-kasser i juni 2005. Det viser, at de tværfaglige a-kasser under ét ikke alene tager medlemmer fra de fagligt afgrænsede a-kasser. De har også en relativt større tilgang af de nye a-kassemedlemmer end de fagligt afgrænsede a-kasser.

<sup>23</sup> I modsætning til de tidligere afsnit vedr. a-kassernes medlemmer er denne analyse baseret på CRAM-tal. Analysen omfatter endvidere kun dagpengeforsikrede under 65 år, hvorfor tallene ikke er direkte sammenlignelige med tallene i fx tabel 3.7.

### **3.4.1 A-kasseskift blandt ledige og medlemmer på efterløn**

Pr. 1. januar 2006 blev det muligt for både ledige medlemmer og efterlønsmodtagere at flytte a-kasse. Dermed kan administrationsbidragets størrelse blive afgørende for, hvilken a-kasse man som ledig og efterlønsmodtager vælger at stå i.

Fra 1. januar til medio juni 2006 havde skønsmæssigt 500 medlemmer skiftet a-kasse under ledighed<sup>24</sup>.

I samme periode havde ca. 190 efterlønsmodtagere valgt at flytte a-kasse. Det svarer til 0,1 pct. af de ca. 160.000 personer, der var på efterløn ved udgangen af 2005.

---

<sup>24</sup> Ifølge stamregistret i CRAM blev 676 personer optaget i en anden a-kasse inden for en uge, hvor de samtidig havde fuld ledighed. 391 medlemmer havde fuld ledighed i optagelsesugen og i ugen henholdsvis før og efter optagelsesugen.

## 4 A-kassernes udbetalinger og transaktioner

A-kassernes samlede udbetaling af ydelser er faldet procentvis mere end udgifterne til administration fra 2004 til 2005. Faldet i administrationsudgifterne (i faste priser) opvejer dog lige netop faldet i arbejdsbelastningen.

Det fortsat store fald i ledigheden betyder, at a-kasserne skal have foretaget store ressourcetilpasninger i 2006, hvis bare udviklingen i administrationsudgifterne skal holde nogenlunde trit med faldet i arbejdsbelastningen. Fra 2007 får a-kasserne til gengæld nye opgaver som følge af velfærdsreformen.

Der er fortsat store forskelle i a-kassernes effektivitet og produktivitet. Udgiften pr. transaktion i den a-kasse, der fremstår mindst effektiv, er fortsat tre gange større end i den mest effektive a-kasse.

Spændet mellem hovedparten af a-kasserne er dog blevet mindre fra 2004 til 2005, når det gælder transaktionsomkostningerne og udgifterne til administration. De billigste a-kasser er blevet dyrere og de dyrere a-kasser billigere. Men der er fortsat grundlag for yderligere analyser ikke mindst i de dyreste a-kasser.

IT-fagets og Merkonomernes A-kasse fremstår som den mindst effektive a-kasse, uanset om sammenligningen mellem a-kasserne sker med udgangspunkt i administrationsudgifterne eller lønudgifterne. DANA A-kasse for selvstændige fremstår også med en markant højere transaktionsudgift end de øvrige a-kasser.

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

Den lave ledighed og mulighederne for at digitalisere medlemsservicen gør det realistisk at forvente større effektiviseringer i a-kasserne i de kommende tre år i forhold til de tre foregående år.

### 4.1 Udviklingen i a-kassernes udbetalinger fra 2004 til 2005

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.

**Tabel 4.1 A-kassernes udbetalinger i 2004 og 2005 (i mio. kr.)<sup>25</sup>**

	2004	2005	Udvikling 2004-2005 i mio. kr.	Udvikling 2004-2005 i pct.	Udvikling 2004-2005 i pct. og faste priser
Dagpenge	22.793,3	20.405,2	-2.388,1	-10,5	-12,2
Efterløn	24.436,2	22.756,2	-1.680,0	-6,9	-8,7
Efterløn - skattefrie præmie	627,6	1.390,9	763,3	121,6	117,3
Overgangsydelse	968,2	509,0	-459,2	-47,4	-48,5
Orlovsydelse til børnepasning	299,0	311,6	12,6	4,2	2,2
VEU-godtgørelse (inkl. befordring mv.)	1.208,3	1.006,0	-202,3	-16,7	-18,4
Aktiveringsydelse	2.708,6	2.815,1	106,5	3,9	1,9
I alt	53.041,2	49.194,0	-3.847,2	-7,3	-9,1

Kilde: Statsregnskabet 2005, Undervisningsministeriet og Arbejdsdirektoratets beregninger

Forholdet mellem a-kassernes udbetalinger og administrationsudgifter var 15,3 til 1 i 2005. A-kasserne brugte således ca. 6,5 kr. til administration, hver gang de udbetalte 100 kr.

Det er mere end i 2004, hvor der gik 6 kr. til administration for hver 100 kroner.

Denne udvikling er en følge af, at a-kassernes udbetalinger faldt procentvis mere end administrationsudgifterne fra 2004 til 2005. Udbetalingerne faldt som nævnt med 9,1 pct. i faste priser fra 2004 til 2005 mod et fald i a-kassernes samlede administrationsudgifter på 5,3 pct. (i faste priser).

## 4.2 Udviklingen i a-kassernes transaktioner fra 2004 til 2005

Udviklingen i antallet af transaktioner er et andet mål for den administrative belastning i a-kasserne.

<sup>25</sup> Beregningen i faste priser er baseret på stigningen i den maksimale dagpengesats fra 2004 til 2005 (1,99 pct.)

**Boks 4.1 Definition af transaktioner**

Transaktioner omfatter i denne sammenhæng både udbetaling af ydelser som fx dagpenge og efterløn (*ydelsestransaktioner*) og en række øvrige målbare aktiviteter i a-kasserne (*øvrige handlinger*). Behandlingen af ledighedserklæringer er et eksempel på de øvrige handlinger.

Transaktionsbegrebet dækker kerneaktiviteterne i a-kasserne, men ikke aktiviteter som intern administration, ledelse, støttefunktioner og kompetenceudvikling. De ikke lovpligtige arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter indgår heller ikke.

Direktoratet anvender også begrebet "*vægtede transaktioner*". Da arbejdsbyrden er forskellig fra transaktionstype til transaktionstype, har direktoratet i samarbejde med a-kasserne givet transaktionerne forskellige vægte, og beregnet et samlet antal vægtede transaktioner for den enkelte a-kasse. Antallet af vægtede transaktioner er et beregnet tal, der bruges ved beregning af den enkelte a-kasses udgift pr. transaktion og til at sammenligne den forholdsmæssige belastning i de enkelte a-kasser.

Det er ikke muligt at sammenligne den gennemsnitlige transaktionsudgift i a-kasserne eller den enkelte a-kasses transaktionsudgift fra år til år, da nogle af vægtene er op- eller nedjusteret fra det ene år til det andet, og da nye transaktioner er kommet til fra år til år. Det er dog muligt at sammenholde spændet i a-kassernes transaktionsudgifter og a-kassernes indbyrdes placeringer med foregående års analyser. Se i øvrigt afsnit 9.2.

Antallet af transaktioner faldt med ca. en halv mio. fra 2004 til 2005. A-kasserne gennemførte i alt 7,2 mio. ydelsestransaktioner og øvrige handlinger i 2005. Det er et fald på 6,5 pct. i forhold til 2004, hvor a-kasserne gennemførte 7,7 mio. transaktioner<sup>26</sup>.

**Tabel 4.2 Transaktioner i a-kasserne i 2004 og 2005**

	2004 (i mio.)	2005 (i mio.)	Udvikling i pct.
Ydelsestransaktioner	6,2	5,7	-8,5
Øvrige handlinger	1,50	1,53	1,5
(Uvægtede) transaktioner i alt	7,7	7,2	-6,5
Vægtede transaktioner	46,1	43,9	-4,7

Kilde: RAM, DREAM, Undervisningsministeriet og a-kasserne

Antallet af *ydelsestransaktioner* faldt fra 2004 til 2005, mens antallet af *øvrige handlinger* samlet set steg lidt. Blandt de øvrige handlinger var der en stigning i bl.a. oprettelser af personer på aktiveringsydelse, udmeldelser, underretningspligtige hændelser og orlov til børnepasning. Der var 43,9 mio. *vægtede transaktioner* i 2005 mod 46,1 i 2004<sup>27</sup>. Arbejdsbelastningen i a-kasserne faldt således med 4,7 pct. Når de vægtede transaktioner falder mindre end de uvægtede transaktioner, er det fordi, der er blevet relativt flere tunge transaktioner.

Med faldet på 5,3 pct. er a-kassernes *samlede administrationsudgifter* faldet 0,6 procentpoint mere end arbejdsbelastningen fra 2004 til 2005.

<sup>26</sup> 2004-tallet er opjusteret i forhold til rapporten Benchmarking af A-kasserne 2005, som følge af en ændret vægtning af nogle transaktioner.

<sup>27</sup> Se metodeafsnittets afsnit 9.2 for en beskrivelse af metoden vedr. vægtningen og en oversigt over de anvendte vægte.

Besparelserne på administrationsudgifterne opvejer således lige netop den faldende ledighed og udviklingen i transaktionerne.

Det fortsat store fald i ledigheden betyder, at a-kasserne skal have foretaget store ressourcetilpasninger ind i 2006, hvis bare udviklingen i administrationsudgifterne skal holde nogenlunde trit med faldet i arbejdsbelastningen, og hvis ikke udgiften pr. udbetalt krone skal udvise en markant stigning ved næste analyse. Den gennemsnitlige a-kasseledighedsprocent forventes at blive på knap 5 pct. i 2006 mod 6,3 i 2005. Et fald på ca. 20 pct.

Det er i den forbindelse værd at bemærke, at a-kasserne også er under pres fra det faldende medlemstal. Dette viser sig fx ved, at *administrationsudgiften pr. medlem* faldt mindre end den samlede administrationsudgift og arbejdsbelastningen fra 2004 til 2005 (4 pct. mod henholdsvis 5,3 pct. og 4,7).

Velfærdsreformen stiller til gengæld nye krav til a-kasserne fra 2007, når a-kasserne bl.a. skal afholde CV-samtaler med alle forsikrede ledige og skal indgå i formidlingsopgaven.

Se bilag 4.1 for udviklingen i transaktioner fra 2004 til 2005 på a-kasseniveau.

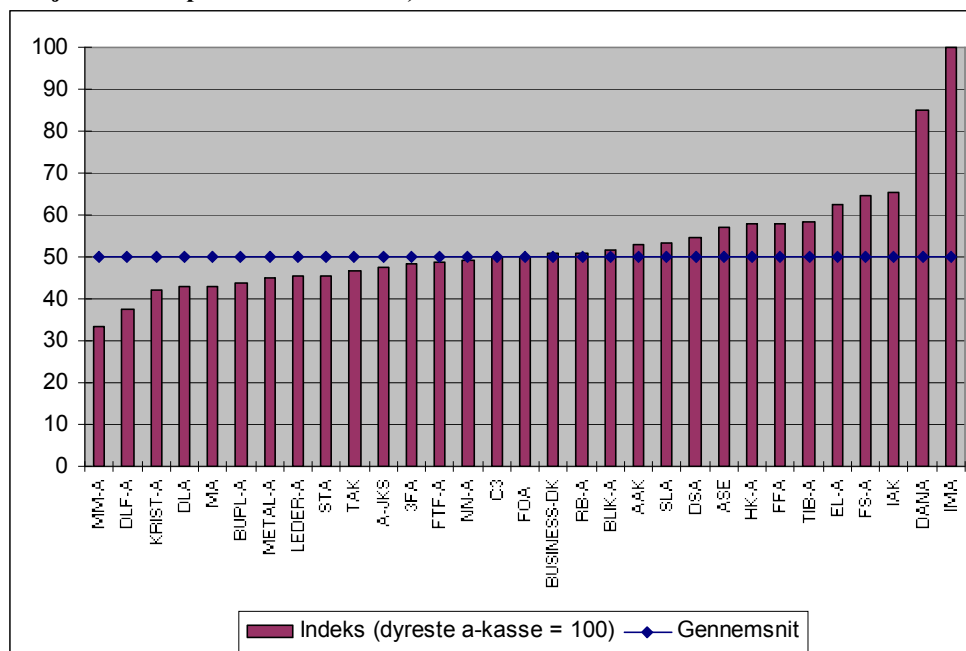
### **4.3 A-kassernes produktivitet og effektivitet**

En række forskellige nøgletal belyser i det følgende a-kassernes produktivitet og effektivitet.

#### **4.3.1 A-kassernes transaktionsudgifter i 2005**

A-kassernes udgift pr. transaktion har i direktoratets seneste benchmarking-rapporter været et centralt nøgletal. Tallet fremkommer ved at holde den enkelte a-kasses vægtede transaktioner op imod a-kassens udgifter til administration. A-kassernes udgift pr. transaktion fremgår af figur 4.3.

**Figur 4.3 A-kassernes udgift pr. vægtet transaktion i 2005 (ekskl. arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter)<sup>28</sup>**



Kilde: Diverse arbejdsmarkedsregistre, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber for 2005 og Arbejdsdirektoratets egne beregninger

\* Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Udgiften pr. transaktion varierer fra indeks 33 i Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A) til indeks 100 i IT-fagets og Merkonomernes A-kasse (IMA). Gennemsnittet for alle a-kasser var på indeks 50.

Malerfagets og Maritim A-kasse fremstår således tre gange så effektiv som IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, idet Malerfagets og Maritim A-kasse gennemfører tre transaktioner for den samme udgift, som IT-fagets og Merkonomernes A-kasse bruger til at gennemføre én.

Efter Malerfagets og Maritim A-kasse har Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Kristelig A-kasse, Danske Lønmodtageres A-kasse og Magistrenes A-kasse de laveste transaktionsudgifter i 2005. IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og DANA har de markant højeste transaktionsudgifter. Dernæst følger - på et lidt lavere niveau - Ingeniørernes A-kasse, Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse og EL-Fagets A-kasse.

<sup>28</sup> Metalarbejdernes A-kasse er placeret med den syvende laveste transaktionsudgift. Der tages dog forbehold for resultatet, da a-kassen fremstår med et meget højere antal vægtede transaktioner pr. medarbejder end de øvrige a-kasser. Den primære forklaring på dette vurderes at være, at et antal arbejds- og ledigheds- og ferieerklæringer indgår i a-kassens tal. Arbejds- og ferieerklæringerne modsvares af ledigheds- og ferieerklæringer, som en del af andre a-kasser udfylder, uanset om der skal foretages en ny beregning af dagpengesatsen eller ej. Det bemærkes endvidere, at a-kasser, der udarbejder arbejds- eller ledigheds- og ferieerklæringer, uden at medlemmet skal have beregnet en ny dagpengesats, alt andet lige stilles bedre i analysen end a-kasser, der ikke gør det. Direktoratet vil drøfte med a-kasserne, hvordan man fremadrettet kan komme ud over dette forbehold.



Som ved tidligere analyser tegner der sig ikke et klart mønster i hvilke a-kasser, der har henholdsvis høje og lave transaktionsudgifter. Se dog afsnit 4.3.2.

#### **Udviklingen i transaktionsudgiften**

I 2000 var udgiften pr. transaktion ca. fem gange højere i den dyreste a-kasse end i den billigste. Dette spænd er mindsket. Siden 2002 har den a-kasse, der fremstår mest effektiv, haft en udgift pr. transaktion, der er tre gange mindre end a-kassen med den højeste udgift.

Det generelle spænd mellem a-kasserne er også indsnævret noget fra 2004 til 2005. Således var spændet mellem den tredje billigste og den tredje dyreste a-kasse på 24 indekspoint i 2005 mod 38 i 2004. Der er tendens til, at a-kasserne samler sig mod gennemsnittet. Se fx figur 4.4 nedenfor.

På enkeltkasseniveau bemærkes følgende vedrørende udviklingen fra 2004 til 2005:

- IT-fagets og Merkonomernes A-kasse skiller sig endnu mere ud fra de øvrige a-kasser i 2005. IT-fagets og Merkonomernes A-kasse har reduceret antallet af årsværk fra 2004 til 2005, men har også haft et faldende antal transaktioner. Det påvirker samtidig resultatet, at kompensationen for a-kassens tidsforbrug på arbejdsmarkeds-politiske aktiviteter (AMPA) er meget mindre i 2005-beregningen end ved de foregående analyser. A-kassens administrationsudgift er reduceret med 4 pct. som følge af AMPA i 2005-analysen mod 18,3 pct. de tidligere år.
- Danske Sundhedsorganisationers A-kasse har en transaktionsudgift over gennemsnittet i 2005 mod en udgift under gennemsnittet i 2004. A-kassens administrationsudgifter er tilsyneladende steget forholds-mæssigt mere end antallet af transaktioner fra 2004 til 2005. Et stort antal overflytninger af medlemmer fra Funktionærernes og Tjeneste-mændenes Fælles A-kasse til Danske Sundhedsorganisationers A-kasse påvirkede endvidere Danske Sundhedsorganisationers A-kasses transaktionsudgift i nedadgående retning i 2004. A-kassen har således bevæget sig i retning af den placering, a-kassen havde ved direktoratets benchmarking af a-kassernes 2003-tal.
- Træ-Industri-Byg's A-kasse lå klart under gennemsnittet i 2004, men ligger til gengæld klart over gennemsnittet i 2005. Forklaringen er, at a-kassens administrationsudgifter er markant større i 2005 end i 2004, samtidig med at antallet af transaktioner faldt fra 2004 til 2005. Den større administrationsudgift i 2005 skyldes, at en underskudsdekning fra forbundet denne gang er indregnet i opgørelsen. Dette var ikke tilfældet i 2004-opgørelsen, hvor forbundet også dækkede et underskud i a-kassen. 2004-opgørelsen viste således ikke, hvor meget a-kassedriften rent faktisk kostede, men alene hvor meget a-kassen betalte.

- Kristelig A-kasse er gået fra at være trettende billigst i 2004 til tredje billigst i 2005. A-kassen har trods faldende ledighed flere transaktioner i 2005, da antallet af ”øvrige handlinger” er øget bl.a. som følge af en kraftig stigning i antallet af medlemmer på VEU. Samtidig har a-kassen lavere administrationsudgifter i 2005 end året før.
- Teknikernes A-kasses udgift pr. transaktion er gået fra lidt over gennemsnittet i 2004 til under gennemsnittet i 2005. A-kassen har færre transaktioner i 2005 end i 2004. Men dette opvejes af, at administrationsudgiften også er faldet, og at a-kassen ”kompenseres” for et større tidsforbrug på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter i 2005 end i 2004.
- Ingeniørernes A-kasse har den tredje højeste transaktionsudgift i 2005 mod den elvte højeste i 2004. Da antallet af vægtede transaktioner har været stort set uændret fra 2004 til 2005, er forklaringen formentlig den ændrede korrektion for anden-aktørindsatsen og de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter som følge af den gennemførte tidsregistrering i 2006.

Flere andre a-kasser har også ændret nogle placeringer fra 2004 til 2005. Det gælder fx Business Danmarks A-kasse, der var syvende dyrest i 2004, men som nu ligger tæt på gennemsnittet. Ligesom det gælder Danske Lønmodtageres A-kasse, der lå lidt over gennemsnittet i 2004, men som nu har den femte laveste transaktionsudgift. Danske Lønmodtageres A-kasses placeringer har varieret meget fra år til år, hvilket uden tvivl hænger sammen med markante skift i medarbejder- og medlemstal og i medlemmernes ledighed siden etableringen i efteråret 2002. Antallet af vægtede transaktioner i a-kassen er steget betydeligt mere end administrationsudgiften fra 2004 til 2005.

#### **4.3.2 A-kassernes transaktions- og administrationsudgifter**

Som ved tidligere analyser af a-kassernes indsats og resultater sammenlignes a-kasserne nedenfor med udgangspunkt i to væsentlige nøgletal, nemlig administrationsudgiften pr. medlem og udgiften pr. vægтет transaktion. Direktoratet og den faglige følgegruppe er enige om, at disse tal giver et godt billede af a-kassernes pris og effektivitet.

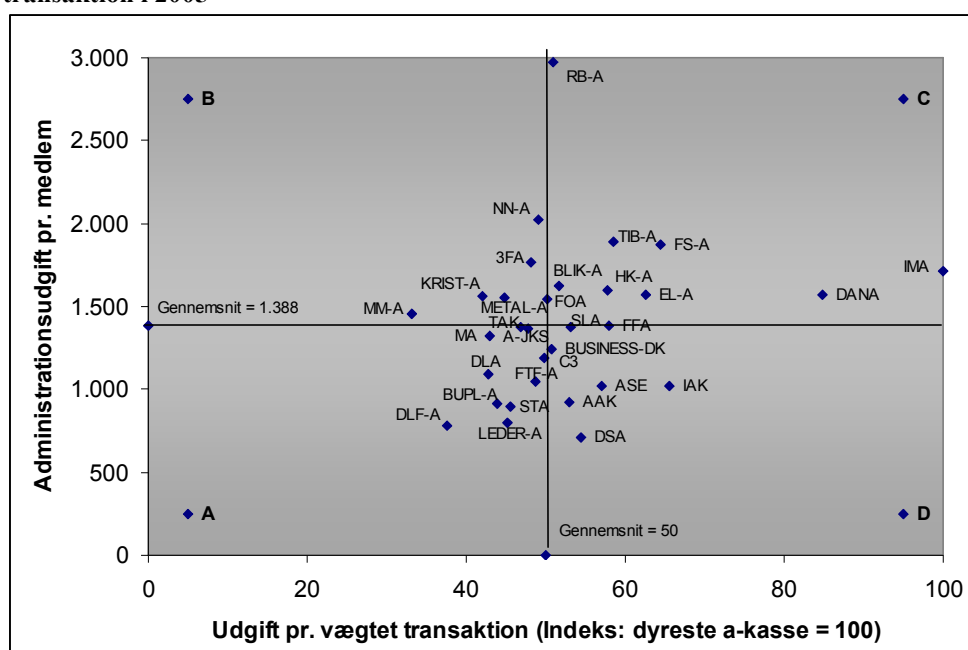
A-kassernes administrationsudgift pr. medlem afspejler bl.a. de forskellige vilkår, a-kasserne fungerer under – herunder medlemmernes ledighed og brug af tilbagetrækningsordninger.

En medlemsskare med høj ledighed, meget løsarbejde og hyppige jobskifte giver stor arbejdsbelastning i en a-kasse og dermed også en højere administrationsudgift. Derimod er arbejdsbyrden og dermed administrationsudgiften naturligt nok mindre i en a-kasse præget af lav ledighed.

Der tages i et vist omfang højde for a-kassernes forskellige medlems-sammensætning og belastning, når a-kassernes udgift pr. vægtet transaktion sammenlignes. Stordriftsfordele spiller derimod stadig ind. Det samme gør a-kassens huslejeudgifter og generelle aflønnings- og serviceniveau. Det skyldes, at der i beregningen er taget udgangspunkt i a-kassernes samlede administrationsudgifter ekskl. en skønnet andel til de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter<sup>29</sup>.

I figur 4.4 er a-kasserne indplaceret efter deres administrationsudgift pr. medlem og udgift pr. vægtet transaktion i 2005. Da mange af a-kasserne ligger tæt på gennemsnittet bør den følgende analyse ikke overfortolkes.

**Figur 4.4 A-kassernes administrationsudgift pr. medlem og udgift pr. vægtet transaktion i 2005**



Kilde: Diverse arbejdsmarkedsregistre, a-kassernes regnskaber 2005 og Arbejdsdirektoratets egne beregninger

A-kasserne i figurens gruppe A og D, dvs. med en administrationsudgift pr. medlem under gennemsnittet, består bl.a. af en række a-kasser, der forsikrer personer med mellemlange eller videregående uddannelser. A-kasserne administreres centralt og har typisk en billig struktur med relativt få afdelinger. Desuden har de fleste a-kasser en relativ lav ledighed og dermed en lille administrativ belastning. Det, der adskiller a-kasserne i gruppe A og D, er typisk, at a-kasserne i gruppe A håndterer flere transaktioner pr. medarbejder end a-kasserne i gruppe D.

A-kasserne i gruppe B og C, dvs. med en administrationsudgift over gennemsnittet, har typisk mange eller relativt mange afdelinger, og flere af a-kasserne har også en ledighedsprocent over gennemsnittet. Sidstnævnte gælder dog ikke håndværkerkasserne, der til gengæld har mange vægtede

<sup>29</sup> Se afsnit 4.3.3 for en beregning af lønudgiften pr. transaktion i de respektive a-kasser.

transaktioner pr. medlem, dvs. at medlemmerne kræver relativt mange ekspeditioner fra a-kassens side. Dette hænger bl.a. sammen med, at flere af disse a-kasser (Malerfagets og Maritim A-kasse, Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, Træ-Industri-Byg's A-kasse, EL-Fagets A-kasse, Blik- og Rørarbejdernes A-kasse og til dels Faglig Fælles A-kasse) fortsat har 14-dages udbetalinger i stedet for månedsudbetalinger, hvilket øger den administrative belastning. Det er derfor også disse a-kasser, der har det største potentiale ved en øget digitalisering og selvbetjening via nettet. Mange af a-kasserne i B-gruppen ligger tæt på gennemsnittet for så vidt angår udgiften pr. transaktion og derved C-gruppen. Derved adskiller de to grupper sig heller ikke særlig klart fra hinanden.

Figur 4.4 viser i øvrigt, at særligt tre a-kasser skiller sig markant ud fra de øvrige. Det drejer sig om RestaurationsBranchens A-kasse (RB-A), der nu er fusioneret med Faglig Fælles A-kasse, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og DANA.

Med en administrationsudgift pr. medlem på 2.975 kr. brugte RestaurationsBranchens A-kasse mere end fire gange så meget på administration som Danske Sundhedsorganisationers A-kasse, der brugte 707 kr. Forskellen mellem disse to a-kasser illustrerer dog samtidig sammenhængen mellem den administrative belastning og a-kassernes administrationsudgifter. RestaurationsBranchens A-kasse havde således den absolut højeste ledighed i 2005 (ledighedsprocent på 14,8) og Danske Sundhedsorganisationers A-kasse den laveste (ledighedsprocent på 1). RestaurationsBranchens A-kasse fremstår da heller ikke specielt ineffektiv. A-kassens udgift pr. transaktion lå således tæt på gennemsnittet i 2005.

IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og DANA har også administrationsudgifter over gennemsnittet. Men det er sammenligningen af transaktionsomkostningerne, der får de to a-kasser til at fremstå som de klart mindst effektive. En gennemsnitstransaktion koster således to en halv gang mere i DANA og tre gange mere i IT-fagets og Merkonomernes A-kasse end i Malerfagets og Maritim A-kasse. I forhold til gennemsnittet for alle a-kasser koster en transaktion ca. 70 pct. mere i DANA og dobbelt så meget i IT-fagets og Merkonomernes A-kasse.

DANA har tidligere forklaret de høje transaktionsudgifter med den mere komplekse lovgivning for selvstændige, og at a-kassen bevidst prioriterer vejledningen over for nye medlemmer meget højt. Den gennemførte tidsregistrering bekræfter, at a-kassen bruger mange ressourcer på lovpligtig vejledning. Se afsnit 8.2.

Det er dog bemærkelsesværdigt, at DANA fortsat har en betydeligt højere udgift pr. transaktion end ASE, der også - hovedsageligt - har en medlemskreds bestående af selvstændige. Forskellen mellem de to a-kasser er øget over tid.

En sammenligning mellem figur 4.4 og den tilsvarende figur i direktoratets benchmarkinganalyse fra november 2005 viser i øvrigt, at færre a-kasser skiller sig ud denne gang, og at spændet mellem hovedparten af a-kasserne er indsnævret noget. Det gælder, som nævnt i afsnit 4.3.1, ved udgiften pr. transaktion. Men det gælder også ved administrationsudgiften pr. medlem. Der er en tendens til stærkere koncentration omkring centrum i figuren.

Hvis der ses bort fra RestaurationsBranchens A-kasse, er forskellen mellem top og bund således indsnævret med 365 kr. fra 2004 til 2005. Fra et spænd i administrationsudgiften pr. medlem på mellem 616 til 2.299 kr. til et spænd mellem 707 og 2.025 kr. Spændet mellem den tredje billigste og den tredje dyreste a-kasse er også indsnævret med 140 kr. fra 2004 til 2005. De billigste a-kasser er blevet dyrere og de dyrere a-kasser billigere.

Der er dog forsat så store forskelle i transaktionsomkostningerne og udgifter til administration, at der er grundlag for yderligere analyser ikke mindst i de dyreste a-kasser.

Fx viser en beregning, at IT-fagets og Merkonomernes A-kasse kunne reducere administrationsudgiften fra 24 til knap 13 mio. kr., hvis udgiften pr. transaktion kom ned på samme niveau som for gennemsnittet af a-kasserne.

A-kassernes samlede administrationsudgifter er i øvrigt - i faste priser - faldet med 10 pct. fra 2002 til 2005. Det svarer til et gennemsnitligt fald på 3,33 pct. pr. år. Hvis a-kasserne kan fastholde denne udvikling i perioden frem til og med 2008, vil det betyde en reduktion i administrationsudgifterne på ca. 300 mio. kr. En effektivisering svarende til det gennemsnitlige statslige produktivitetsforbedringskrav på 2 pct. årligt ville svare til ca. 190 mio. kr.

Alt andet lige er det dog realistisk at forvente større effektiviseringer i de næste tre år i lyset af den meget lave ledighed og af, at potentialet ved at digitalisere servicen langt fra er udnyttet endnu (se afsnit 6). Effektiviseringer, der kan omsættes i lavere administrationsudgifter og/eller en styrket indsats for at få medlemmerne i arbejde.

Hvis den faldende ledighed og digitaliseringen blot fører til en ekstra effektivisering på 1,5 pct. pr. år i de næste tre år (dvs. udover de årlige 3,33 pct.), indebærer det en gennemsnitlig reduktion i administrationsudgifterne på ca. 5 pct. årligt frem til og med 2008. Det svarer til en reduktion i a-kassernes administrationsudgifter på ca. 450 mio. kr. (i faste priser).

### **4.3.3 Andre nøgletal vedr. a-kassernes produktivitet og effektivitet**

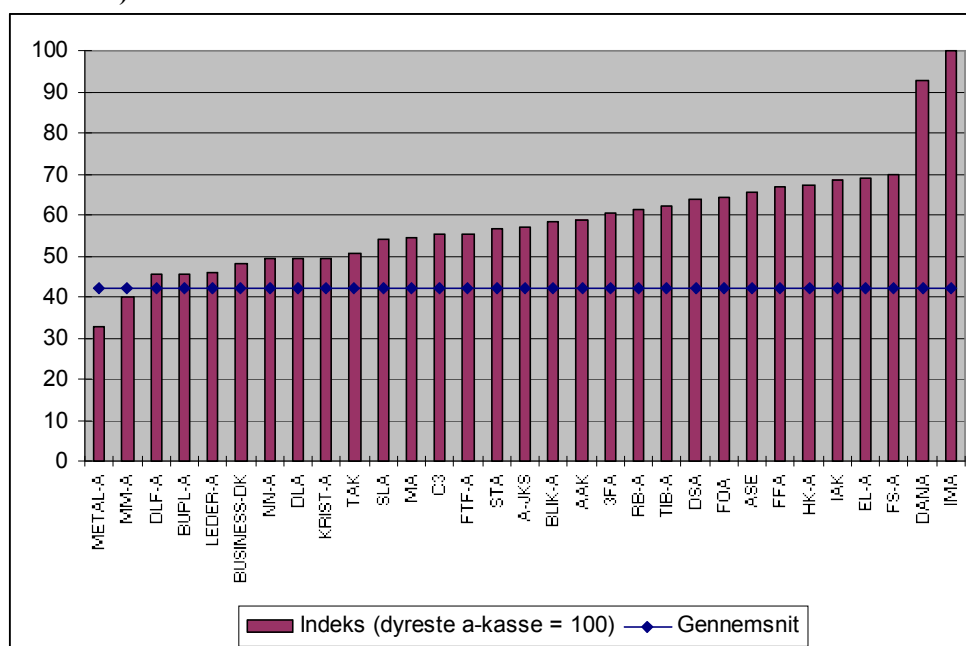
Til brug for a-kassernes egne, videre analyser beskrives og sammenlignes a-kassernes produktivitet og effektivitet også med udgangspunkt i andre nøgletal.

### Lønudgift pr. vægtet transaktion i 2005

I figur 4.5 er a-kassernes vægtede transaktioner sat i forhold til a-kassernes lønudgifter ekskl. arbejdsmarkedspolitiske udgifter. Udgifterne til IT, lokale og øvrige udgifter er dermed - i modsætning til de foregående beregninger af a-kassernes udgift pr. transaktion - holdt ude.

A-kasser, der har lokale-, IT- og øvrige udgifter over gennemsnittet, vil alt andet lige blive stillet bedre ved denne sammenligning.

**Figur 4.5 Lønudgift pr. vægtet transaktion i 2005 (ekskl. arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter)**



Kilde: Diverse arbejdsmarkedsregistre, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber for 2005 og Arbejdsdirektoratets egne beregninger

\* Udgifterne for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Resultatet af denne sammenligning adskiller sig ikke markant fra sammenligningen af a-kassernes udgift pr. vægtet transaktion (figur 4.3). Da lønudgifterne udgør den helt store udgiftspost i a-kasserne, vendes der ikke fuldstændig op og ned på hvilke a-kasser, der fremstår henholdsvis mest og mindst effektive. IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og DANA har fx både de højeste lønudgifter og administrationsudgifter pr. transaktion. Malerfagets og Maritim A-kasse og Danmarks Læreres Fælles A-kasse er også blandt a-kasserne med de laveste udgifter ved begge sammenligninger.

Der er dog a-kasser, der flytter sig nogle pladser i forhold til sammenligningen af a-kassernes administrationsudgift pr. transaktion. Det gælder fx Business Danmarks A-kasse og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse.

Spændet mellem a-kasserne er også fortsat markant, når a-kassernes lønudgift pr. transaktion sammenlignes. En gennemsnitstransaktion koster ca. 2½ gang så mange lønkroner i den dyreste a-kasse i forhold til den

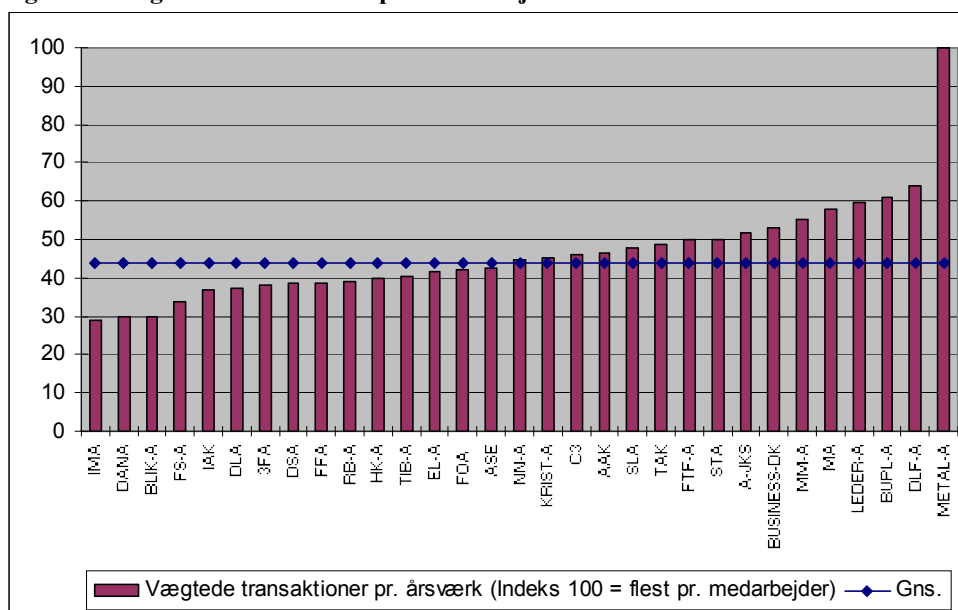
billigste a-kasse. Der tages forbehold for resultatet i Metalarbejdernes A-kasse. Se note 28.

### Vægtede transaktioner pr. medarbejder i 2005

A-kassernes produktivitet kan også belyses ved at opgøre antallet af vægtede transaktioner i forhold til antallet af medarbejdere i de enkelte a-kasser.

Ved denne sammenligning fremstår Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende A-kasse og Ledernes A-kasse som de mest produktive.

Figur 4.6 Vægtede transaktioner pr. medarbejder i 2005



Kilde: Diverse arbejdsmarkedsregistre, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber for 2005 og Arbejdsdirektorets egne beregninger

Medarbejderne i Danmarks Læreres Fælles A-kasse gennemfører ca. dobbelt så mange transaktioner som i IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, DANA og Blik- og Rørarbejdernes A-kasse, der fremstår som de mindst produktive.

Der tages forbehold for resultatet i Metalarbejdernes A-kasse. Se note 28.

IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og DANA har færrest transaktioner pr. medarbejder, men adskiller sig knap så markant som ved sammenligningerne af administrationsudgiften henholdsvis lønudgiften pr. transaktion. Det er formentlig en medvirkende forklaring på dette, at de to a-kassers lønniveau ligger lidt over gennemsnittet. Se afsnit 2.2.3. Når antallet af vægtede transaktioner sammenholdes med antallet af medarbejdere, influerer lønniveauet selvsagt ikke på resultatet.

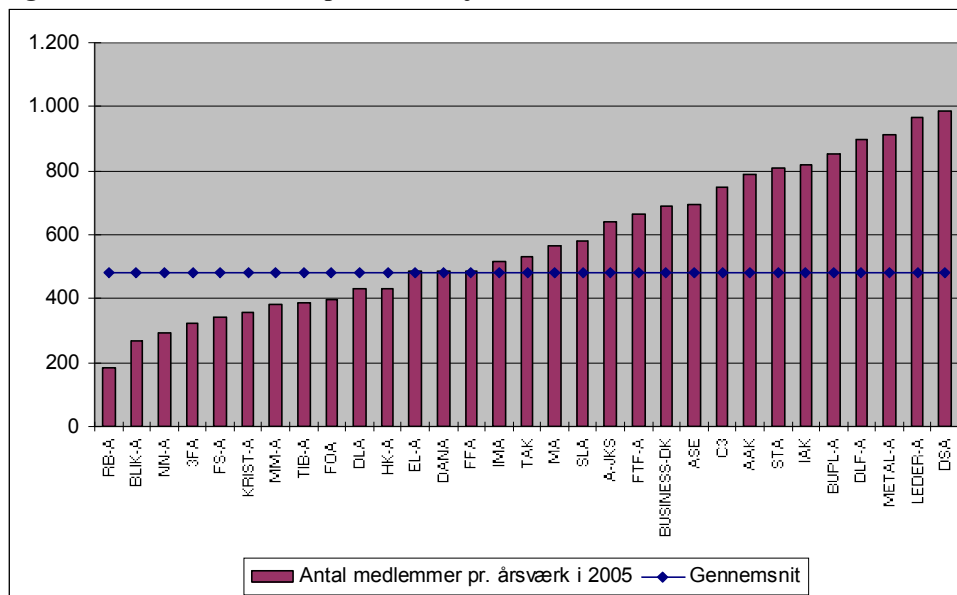
### Antal medlemmer pr. medarbejder i 2005

Antallet af medlemmer pr. medarbejder er et andet relevant nøgletal.

I gennemsnit var der 483 medlemmer pr. medarbejder i a-kasserne i 2005. Det tilsvarende tal var på 479 i 2004.

Danske Sundhedsorganisationers A-kasse havde med 987 medlemmer pr. medarbejder flest, og RestaurationsBranchens A-kasse, der nu er fusioneret med Faglig Fælles A-kasse (3FA), havde med 186 færrest. Ikke overraskende er det igen a-kasserne med henholdsvis den højeste og laveste ledighed, der udgør yderpunkterne.

Figur 4.7 Antal medlemmer pr. medarbejder i 2005<sup>30</sup>



Kilde: A-kasserne og Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten

\* Tallene for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

De store udsving mellem a-kasserne skyldes bl.a. medlemmernes forskellige ledighed og ledighedsmønstre. Medlemmerne i nogle a-kasser ”kræver” mange transaktioner, mens medlemmerne i andre kræver få.

Direktoratets tidligere analyser har dog også vist, at andre forhold har indflydelse på forholdet mellem medarbejdere og medlemmer, herunder a-kassernes struktur, serviceniveau og kvalitet, produktivitet mv.<sup>31</sup>

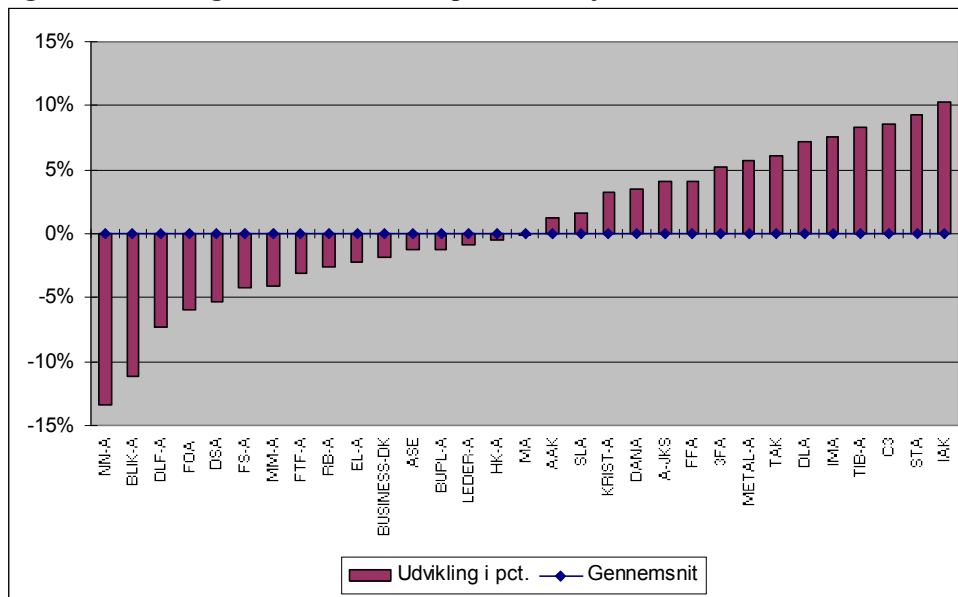
Digitaliseringen af medlemsservicen i a-kasserne må også forventes at påvirke resultatet af fremtidige sammenligninger, da denne foregår i meget forskelligt tempo i a-kasserne. Se afsnit 6.

<sup>30</sup> Det bemærkes, at a-kasser, der har outsourcet alle eller dele af støttefunktionerne alt andet lige stilles bedre ved denne sammenligning end a-kasser, der udfører støttefunktionerne med eget personale. Sammenligningen giver dog under alle omstændigheder et godt fingerpeg om niveauet i de enkelte a-kasser, ligesom sammenligninger over tid også er relevante i forhold til de enkelte a-kasser.

<sup>31</sup> Se fx afsnit 4.2.2. i Benchmarking af A-kasserne 2005, Arbejdsdirektoratet, november 2005.



Figur 4.8 Udvikling i antal medlemmer pr. medarbejder fra 2004 til 2005



Kilde: A-kasserne og Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten

Positiv = flere medlemmer pr. årsværk

Negativ = færre medlemmer pr. årsværk

\* Tallene for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Nogle a-kasser har øget antallet af medlemmer pr. medarbejder med mellem 7 og 10 pct. fra 2004 til 2005. Det gælder fx Ingeniørernes A-kasse, A-kassen STA, C3, A-kasse for ledelse og økonomi, Træ-Industri-Byg's A-kasse, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og Danske Lønmodtageres A-kasse. Andre a-kasser har fået over 10 pct. færre medlemmer pr. medarbejder. Det gælder Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse og Blik- og Rørarbejdernes A-kasse.

## 5 Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling og afgørelser

Direktoratets undersøgelser af kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling for 2005 viser, at der ikke på det generelle niveau har været de store udsving fra 2004 til 2005.

De store forskelle mellem a-kasserne på flere af delområderne viser, at der fortsat er et forbedringspotentiale på de forskellige kvalitetsparametre i nogle a-kasser. Hvis kvaliteten hæves i de a-kasser, som ligger lavt på de forskellige parametre, betyder det også et løft i a-kassernes generelle kvalitetsniveau. Det gælder fx i forhold til sagsbehandlingstider, kvaliteten i afgørelserne og rettidigheden af CV-samtalerne.

En tværgående sammenligning af kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling viser, at Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse ligger bedst, mens EL-Fagets A-kasse og A-kassen STA ligger dårligst.

### 5.1 Mange delundersøgelser i 2005

Direktoratets benchmarking af a-kasserne handler også om kvaliteten af a-kassernes indsats.

Formålet med dette afsnit er både at belyse udviklingen i det samlede kvalitetsniveau i a-kassernes sagsbehandling og at sammenligne kvaliteten i de enkelte a-kassers sagsbehandling i 2005. For undersøgelsen om kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling indgår også materiale for 1. kvartal 2006.

Der er fokus på:

- Antal klager fra medlemmerne over a-kasserne (klagesager)
- Sagsbehandlingstiden for klagesager
- Omgørelsesprocenten i klagesager
- Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn
- Fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn
- Kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling i sager om tilbagebetaling
- Kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling og afgørelser i alle typer klagesager
- Rettidigheden af a-kassernes CV-samtaler

Ved gennemgangen af de enkelte kvalitetsområder fokuseres først på udviklingen for alle a-kasserne under ét og dernæst på de enkelte a-kassers resultater i 2005.

Til sidst i afsnittet sammenlignes a-kassernes resultater på alle kvalitetsområder i 2005 for at vurdere, om nogle a-kasser systematisk klarer sig bedre henholdsvis dårligere end gennemsnittet.

### 5.1.1 Antal klager

Klagesager opstår typisk ved, at medlemmet ikke kan acceptere den afgørelse, som a-kassen har truffet ved behandling af sager om medlemsrettigheder, fx om ret til dagpenge og efterløn. Når et medlem klager over en endelig afgørelse fra a-kassen, opretter direktoratet en klagesag.

Klagesagerne udgør kun en lille del af de afgørelser, a-kasserne træffer.

**Tabel 5.1** Udviklingen i antal klagesager i forhold til ledighedsberørte

År	Antal klager	Ledighedsberørte inkl. modtagere af feriedagpenge	Klager i pct. af ledighedsberørte
2000	2.718	490.126	0,6
2001	2.618	477.889	0,5
2002	2.668	469.199	0,6
2003	2.517	491.939	0,5
2004	2.716	490.822	0,6
2005	3.361	469.898	0,7

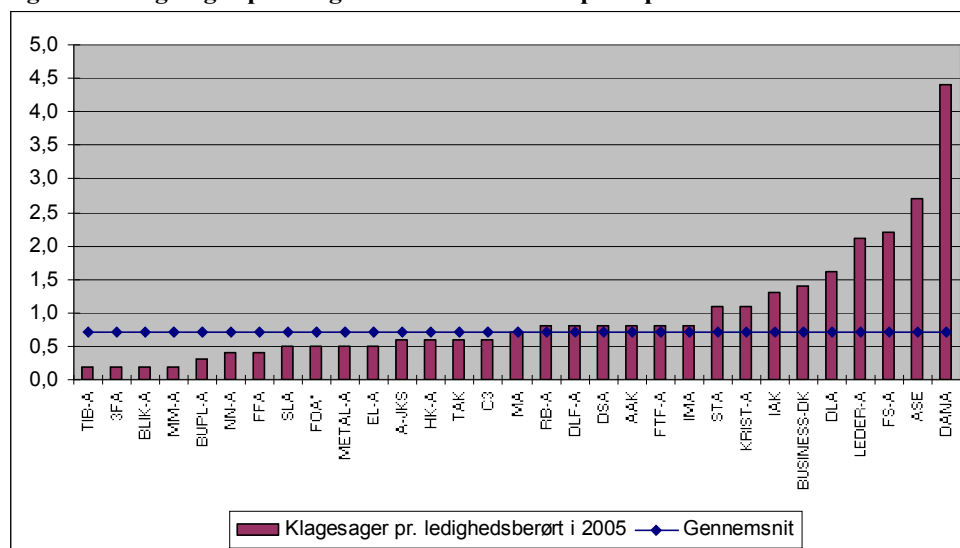
Kilde: Arbejdsdirektoratet

Det fremgår af tabel 5.1, at direktoratet oprettede i alt 3.361 klagesager i 2005. I gennemsnit klagede 0,7 pct. af de ledighedsberørte til direktoratet over a-kassens afgørelse, hvilket er lidt højere end i 2004, hvor 0,6 pct. klagede.

Antallet af klager har for alle a-kasserne under ét ligget på et stabilt lavt niveau i hele perioden fra 2000 til 2005.

Der er dog stor variation mellem a-kasserne, når man ser på klagesager pr. ledighedsberørt.

**Figur 5.2** Klagesager pr. ledighedsberørt i 2005 – opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet

\* Tallene for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Medlemmerne i Blik- og Rørarbejdernes A-kasse, Træ-Industri-Byg's A-kasse, Malerfagets og Maritim A-kasse og Faglig Fælles A-kasse havde de laveste klagefrekvenser i 2005 med 0,2 pct. af de ledighedsberørte, mens DANA og ASE, som tidligere havde de højeste klagefrekvenser på henholdsvis 4,4 og 2,7 pct.

Når DANA og ASE har de højeste klagefrekvenser, betyder det ikke nødvendigvis, at de to a-kasser ikke kan træffe korrekte afgørelser. De to a-kasser har således omgørelsesprocenter, der ligger relativt tæt på gennemsnittet for alle a-kasser. En mulig forklaring kan derimod være den "selvstændighedskultur", der findes blandt disse a-kassers medlemmer, sammenholdt med det særlige regelsæt for området. Det er endvidere værd at bemærke, at mens klagefrekvensen i ASE har været faldende de seneste fire år, har den været stigende for DANA. Det noteres endelig, at ASE ligger blandt de dårligste a-kasser, når det gælder kvaliteten af sagsbehandlingen i klagesager. Se afsnit 6.1.2.

### 5.1.2 A-kassernes sagsbehandlingstid ved klagesager

A-kassernes sagsbehandlingstid er opgjort på baggrund af de klager, der er sendt til direktoratet i 2005.

De a-kasseafgørelser, som medlemmerne klager over, må formodes at have en længere sagsbehandlingstid end gennemsnittet af alle afgørelser, der bliver truffet i a-kasserne. Det hænger sammen med, at der i forbindelse med klagerne ofte har været tvivl omkring anvendelse/fortolkning af reglerne, og at der typisk er tale om mere komplicerede sager.

Sagsbehandlingstiden er beregnet fra medlemmets første henvendelse til a-kassen til det tidspunkt, hvor a-kassens sagsbehandling afsluttes med en afgørelse, der påklages til direktoratet.

**Tabel 5.3** Udviklingen i sagsbehandlingstiden for klagesager

År	Antal sager	Antal uger
2000	1.846	7,1
2001	2.136	7,9
2002	2.607	7,3
2003	1.994	7,0
2004	2.107	6,9
2005	2.453	5,9

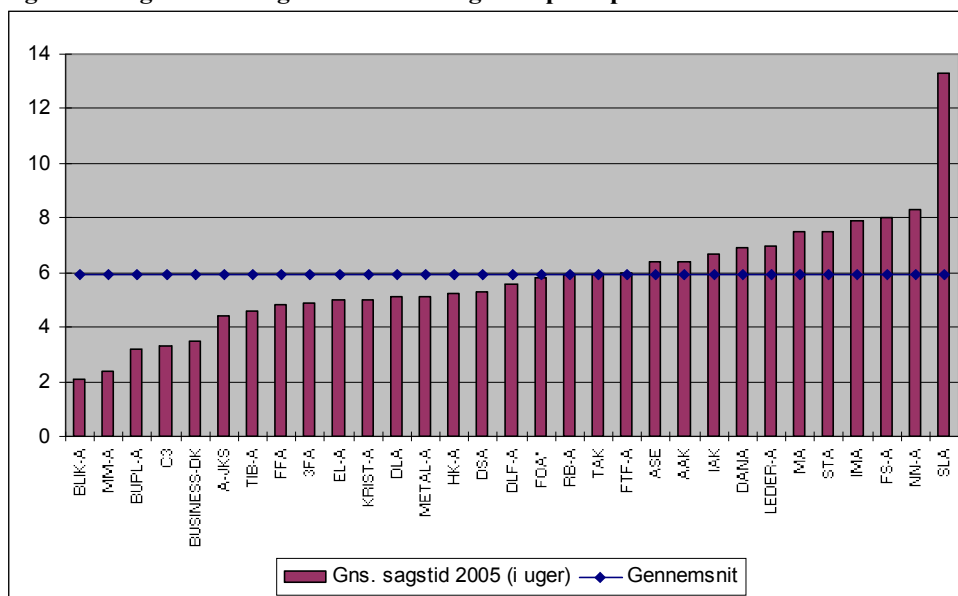
Kilde: Arbejdsdirektoratet

A-kassernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 5,9 uger i 2005. Det er et fald på 1 uge i forhold til 2004.

Det er første gang, man kan se virkningen af de ændrede regler om klager over a-kassernes afgørelser. Efter de nye regler pr. 1. november 2004 træffes der kun én afgørelse i a-kassen. Regelændringen kan have medvirket til en kortere sagsbehandlingstid i de a-kasser, der tidligere havde en 2-instans klagesagsbehandling, d.v.s. hvor både afdelingen og a-kassens hovedkontor skulle træffe hver sin afgørelse, før klagen blev sendt til behandling i direktoratet.

Det er direktoratets vurdering, at a-kassernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid ligger på et acceptabelt niveau i 2005. Som det fremgår af figur 5.4, er der dog stor forskel på de enkelte a-kassers gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Der er derfor stadig - især for nogle a-kasser - mulighed for at forkorte sagsbehandlingstiden.

Figur 5.4 Sagsbehandlingstiden i 2005 i uger – opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet

\* Fag og Arbejdes A-kasse (FOA) er sammenlagt af OAA og PMF-A

Blik- og Rørarbejdernes A-kasse havde den korteste sagsbehandlingstid med 2,1 uger, mens Socialpædagogernes Landsdækkende A-kasse havde den længste sagsbehandlingstid på 13,3 uger.

### 5.1.3 Omgørelsesprocenten i klagesager

Medlemmerne kan indbringe a-kassernes afgørelser for direktoratet, der enten kan fastholde eller ændre afgørelsen helt eller delvist. Medlemmerne eller a-kasserne har desuden mulighed for at indbringe direktoratets afgørelse for Arbejdsmarkedets Ankenævn. Dette kan resultere i, at direktoratets afgørelse fastholdes eller ændres helt eller delvist.

Antallet af omgørelser er registreret på baggrund af afsluttede sager i direktoratet i 2005.

Direktoratet har afsluttet 2.422 klagesager i 2005. Af disse 2.422 sager har direktoratet ændret 14 pct. af a-kassernes afgørelser. Dette er det laveste niveau i perioden fra 2000 til 2005 og et fald på 2,3 procentpoint i forhold til 2004.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> Omgørelsesprocenten blev opgjort første gang i 2000.

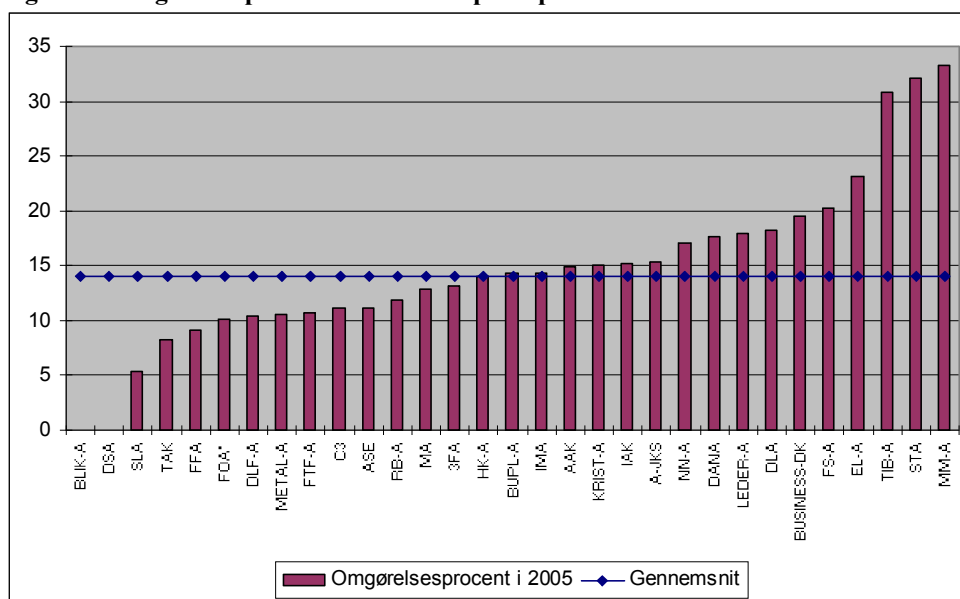
Tabel 5.5 Udviklingen i omgørelsesprocenten i klagesager

År	Antal afgjorte sager	Antal ændrede sager	Omgørelsesprocent
2000	1.848	349	18,9
2001	2.206	392	17,8
2002	2.093	369	17,6
2003	2.068	320	15,5
2004	1.975	322	16,3
2005	2.422	340	14,0

Kilde: Arbejdsdirektoratet

Der er imidlertid stor forskel på a-kassernes omgørelsesprocenter.

Figur 5.6 Omgørelsesprocenten i 2005 – opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet

\* Tallene for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

Malerfagets og Maritim A-kasse (33,3), A-kassen STA (32,1) og Træ-Industri-Byg's A-kasse (30,8) havde de højeste omgørelsesprocenter, mens Blik- og Rørarbejdernes A-kasse og Danske Sundhedsorganisationers A-kasse havde en omgørelsesprocent på nul. Der er for både Malerfagets og Maritim A-kasses (6) og Blik- og Rørarbejdernes A-kasses (4) vedkommende tale om få sager. Det betyder, at én enkelt forkert sag har stor indflydelse på omgørelsesprocenten.

#### 5.1.4 A-kassernes fejlprocenter i rådighedstilsynet

Formålet med direktoratets rådighedstilsyn er at kontrollere og vurdere a-kassernes afgørelser i de tilfælde, hvor AF underretter a-kassen om, at et medlem har afslået et formidlet arbejde, er udeblevet fra en formidlings-samtale eller en anden aktivitet ved AF (negative hændelser). Rådighedstilsynet skal være med til at forbedre kvaliteten af a-kassernes afgørelser og sikre, at de ledige medlemmer af a-kasserne reelt står til rådighed for formidlet arbejde og aktivering. A-kassernes rådighedsadministration er således et meget vigtigt område.

Rådighedstilsynet var til og med 2005 delt op i henholdsvis et intensiveret og udvidet rådighedstilsyn. Tilsynet blev omlagt i foråret 2006, så det fremover ikke alene er centreret om de negative hændelser. Der vil også være fokus på bl.a. a-kassernes rådighedsvurderinger ved seks-måneders samtalerne (efter 1. januar 2007 tre-måneders samtalerne) og på sager, hvor den ledige er ophørt i et formidlet arbejde eller tilbud efter kort tid.

### **Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn**

Det intensiverede rådighedstilsyn blev etableret i 1996. Tilsynet indebærer, at direktoratet undersøger a-kassernes afgørelser i ca. 4.000 rådighedssager. Undersøgelserne omfatter et tilfældigt udtræk af alle negative hændelser. Direktoratet gennemgår og vurderer a-kassernes afgørelser i hver enkelt af de udtrukne sager.

Fejlprocenten er et udtryk for i hvor mange rådighedsrelevante sager, a-kasserne har foretaget en forkert vurdering.

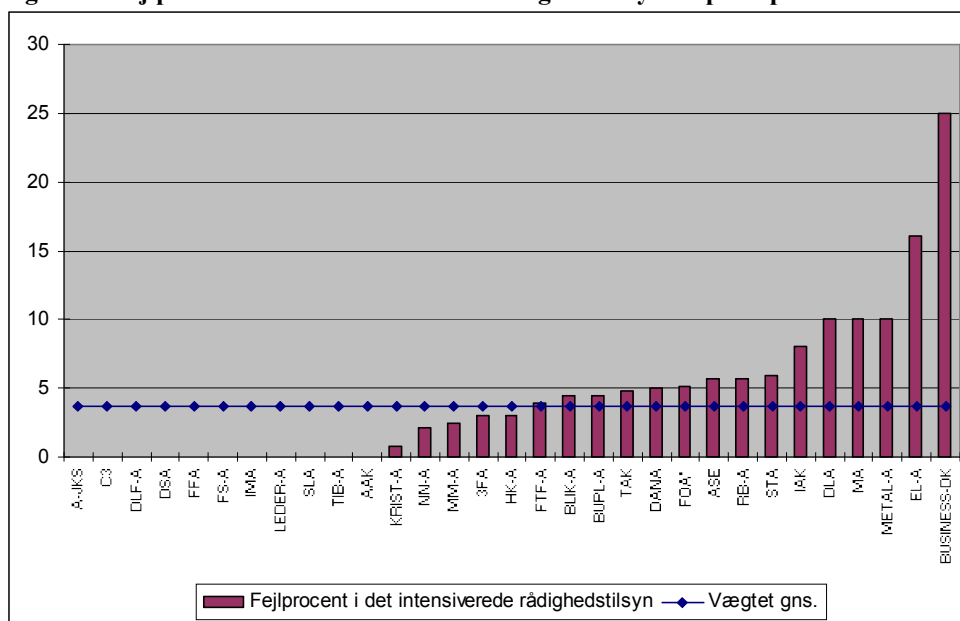
A-kassernes samlede fejlprocent har været faldende i perioden fra 2000 til 2004, men er steget med 0,5 procentpoint fra 2004 til 2005, hvor den gennemsnitlige fejlprocent var på 3,7 pct.

**Tablet 5.7 Udviklingen i a-kassernes samlede fejlprocent fra 2000 til 2005**

År	Fejl i pct.
2000	9,6
2001	7,2
2002	4,8
2003	4,4
2004	3,2
2005	3,7

Kilde: Arbejdsdirektoratet

Nedenfor vises fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn for hver enkelt a-kasse.

**Figur 5.8 Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn – opdelt på a-kasser**

Kilde: Arbejdsdirektoratet

\*Fag og Arbejdes A-kasse (FOA) = tallene for OAA

Som det fremgår, er der meget stor forskel på de enkelte a-kassers fejlprocenter. Således havde 11 a-kasser en fejlprocent på nul i 2005.

Det bør dog bemærkes, at der for nogle a-kasser indgår så få sager, at man skal være varsom med at drage for faste konklusioner. Det gælder således for Business Danmarks A-kasse, der har fejl i én ud af fire sager.

### Fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn

I det udvidede rådighedstilsyn har direktoratet siden 2003 og indtil omlægningen af tilsynet i marts 2006 gennemgået alle positive rådighedsvurderinger fra a-kasserne, hvor de ledige ikke har fået en sanktion<sup>33</sup>. Der har således været tale om totalundersøgelser og ikke stikprøver.

Som det fremgår af tabel 5.9, var den gennemsnitlige fejlprocent på 2,0 i 2005, hvilket er en stigning på 0,3 procentpoint i forhold til 2004. Den samlede fejlprocent er dog fortsat på et forholdsvist lavt niveau.

**Tabel 5.9 Fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn i 2004 og 2005**

Periode	Antal sager	Antal fejl	Fejl i procent
2004	6.279	109	1,7
2005	7.425	155	2,0

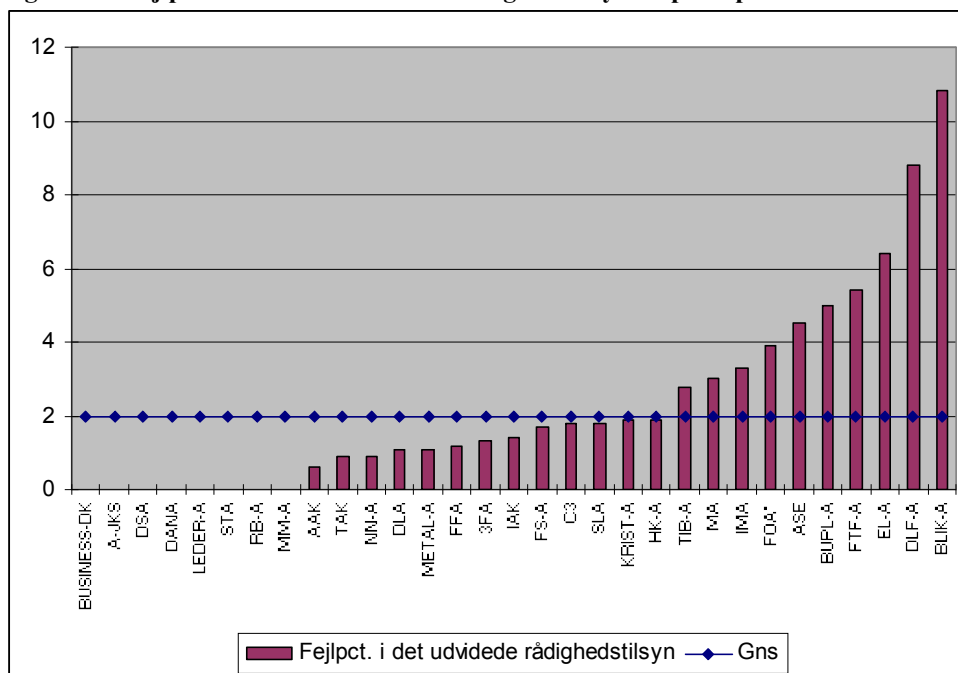
Kilde: Arbejdsdirektoratet

Nedenfor vises fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn for hver enkelt a-kasse i 2005.

<sup>33</sup> Ved positive afgørelser forstås, at medlemmet ikke tildeles sanktion eller får medhold i sin påstand.



Figur 5.10 Fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn – opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet

\*Fag og Arbejdes A-kasse (FOA) = tallene for OAA

Otte a-kasser havde en fejlprocent på nul i 2005, mens de øvrige a-kasser havde en fejlprocent mellem 0,6 og 10,8 pct.

### 5.1.5 Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling og afgørelser i tilbagebetalingssager

For at understøtte kvalitetsudviklingen i a-kasserne har direktoratet siden 1999 gennemført seks undersøgelser af kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling og afgørelser i tilfælde af medlemmernes tilbagebetaling af dagpenge, de såkaldte *tilbagebetalingsundersøgelser*<sup>34</sup>

I undersøgelserne er der sat fokus på sagsbehandlingen, herunder på om reglerne om tilbagebetaling og sanktion er anvendt korrekt.<sup>35</sup>

Den seneste undersøgelse, ”Tilbagebetalingsundersøgelse 2005”, har koncentreret sig om de situationer, hvor et medlem første gang præsenteres for et krav fra a-kassen om tilbagebetaling af en fejludbetalt ydelse. Undersøgelsen har dog fundet sted efter de samme grundlæggende principper som de tidligere undersøgelser.

<sup>34</sup> Afrapporteringen af tilbagebetalingsundersøgelserne kan ses på Arbejdsdirektoratets hjemmeside.

<sup>35</sup> Målingen er opdelt i to dele. Den ene drejer sig om den udførte sagsbehandling, herunder begrundelse, regelhenvisning, sagsfremstilling, klagevejledning og partshøring. Den anden del drejer sig om, hvorvidt betingelserne for at kræve tilbagebetaling er opfyldt, og om reglerne er korrekt anvendt. Der måles med et resultat på hver del fra -20 til +20. Det samlede resultat for begge dele kan være mellem -40 og +40.

### Udviklingen for a-kasserne under ét

Direktoratet havde forud for 2005-undersøgelsen fastsat et samlet gennemsnitligt måltal for a-kasserne på 32 point (40 point er maksimum).

A-kassernes samlede gennemsnitsresultat blev på 30,3 point. Måltallet blev ikke opfyldt, men gennemsnitsresultatet på 30,3 point må samlet set anses som rimeligt acceptabelt.

Som det fremgår af tabel 5.11, har a-kasserne opnået en beskednen fremgang på 2,2 point fra 2004 til 2005. Men ser man fra 2003 til 2005, er der tale om en fremgang på 10,8 point.

**Tabel 5.11 Udviklingen i kvaliteten i a-kassernes tilbagebetalingsager**

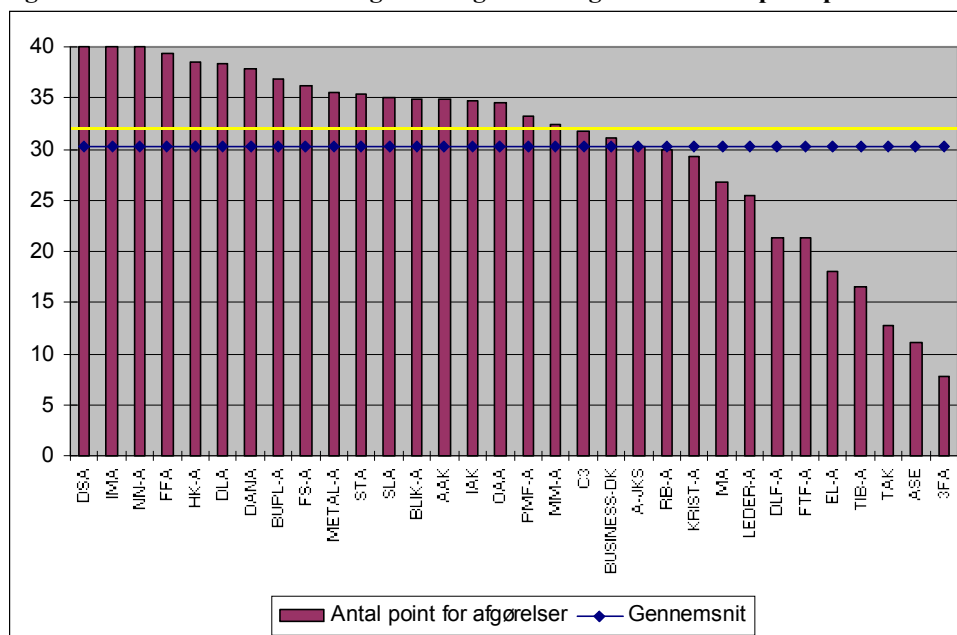
Undersøgelse	Gennemsnitligt resultat
2003-undersøgelsen	19,5 point
2004-undersøgelsen	28,1 point
2005-undersøgelsen	30,3 point

Kilde: Arbejdsdirektoratet

### Sammenligning af a-kassernes resultater i 2005-undersøgelsen

Som det fremgår af figur 5.12, er der stor forskel på kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling i tilbagebetalingsagerne.

**Figur 5.12 Resultaterne for tilbagebetalingsundersøgelsen 2005 – opdelt på a-kasser**



Kilde: Arbejdsdirektoratet  
Gul = Måltal

- A-kasserne har opnået fra 7,8 til 40 point.
- 18 a-kasser ligger over måltallet med mellem 32,4 til 40 point.
- 3 a-kasser har opnået de maksimale 40 point.
- 14 a-kasser har ikke opfyldt måltallet på 32 point, men har fået fra 7,8 til 31,7 point.

Direktoratet vurderede ved afrapporteringen af undersøgelsen, at det er tilfredsstillende, at 18 a-kasser ligger betydeligt over måltallet. Men at det ikke er tilfredsstillende, at:

- 14 a-kasser befinder sig under måltallet, selv om 5 af disse opnår et mindre tilfredsstillende resultat på grund af én enkelt dårlig afgørelse
- 5 af de 14 a-kasser under måltallet også ligger under 20 point
- 3 af de 14 a-kasser under måltallet ligger i intervallet 7,8 – 12,8 point.

Direktoratet foretager inden udgangen af 2006 en nærmere undersøgelse af kvaliteten hos de 10 a-kasser, som ved 2005-undersøgelsen opnåede de dårligste resultater.

### **5.1.6 Kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling og afgørelser i alle typer klagesager**

Direktoratet har netop afsluttet en undersøgelse af kvaliteten i a-kassernes afgørelser og sagsbehandling. I alt 301 førstegangsaftagørelser truffet i 3. eller 4. kvartal i 2005 eller 1. kvartal i 2006 er blevet undersøgt, fordelt med 10 afgørelser pr. a-kasse<sup>36</sup>. Afgørelserne er udtrukket blandt de knap 2550 klagesager, som direktoratet har modtaget for de pågældende perioder.

Undersøgelsen har i modsætning til de tidligere undersøgelser, som alene omfattede tilbagebetalingssager, omfattet alle sagstyper<sup>37</sup>, jf. også afsnit 5.1.5.

Undersøgelsen har indebåret en kortlægning af, om a-kasserne følger retningslinjerne for sagsbehandling og afgørelser, som er angivet i direktoratets vejledning fra marts 2005 om almindelige krav til a-kassernes sagsbehandling og afgørelser, og om a-kasserne i sagsbehandlingen har søgt at sikre det enkelte medlems retsstilling under sagens behandling.

Hver afgørelse er alene blevet målt på 8 sagsbehandlingspunkter, som svarer til vejledningens retningslinjer<sup>38</sup>. For hver afgørelse er der givet point pr. sagsbehandlingspunkt, og de enkelte a-kassers endelige resultat er beregnet som et gennemsnit af de målte afgørelses pointtal. Det endelige resultats maksimale score er 19 point og minimumsscoren er -12.

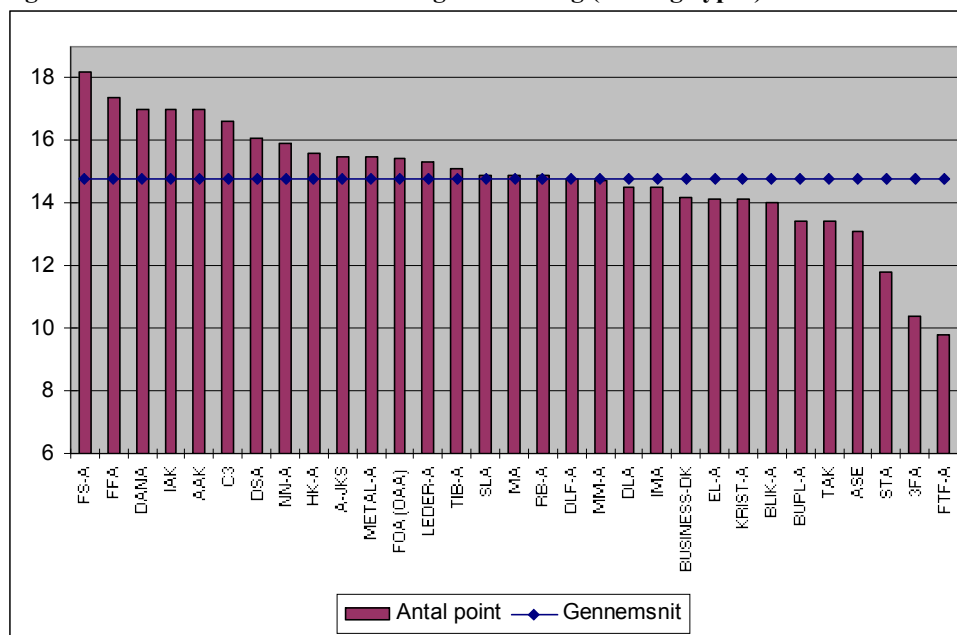
---

<sup>36</sup> Det har dog været nødvendigt i et mindre antal tilfælde at udvide undersøgelsesperioden til også at omfatte 2. kvartal i 2005 og 2. kvartal i 2006 for at nå det ønskede antal sager på ti fra hver a-kasse. I Blik- og Rørarbejdernes A-kasse har det kun været muligt at finde én afgørelse.

<sup>37</sup> Undersøgelsen er benævnt ”Generel kvalitetsundersøgelse 2006 af a-kassernes afgørelser i tilbagebetalingssager”. Resultatet offentliggøres på Arbejdsdirektoratets hjemmeside [www.adir.dk](http://www.adir.dk) under ”Rapporter”.

<sup>38</sup> Der er sket en prøvelse af det materielle resultat som led i direktoratets behandling af klagesagen.

Figur 5.13 Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling (alle sagstyper)



Kilde: Arbejdsdirektoratet

Som det ses af figur 5.13, har a-kasserne opnået et gennemsnitligt pointtal på 14,8.

17 a-kasser ligger over gennemsnittet, 13 a-kasser ligger under gennemsnittet og 1 a-kasse ligger på gennemsnittet. Spændet mellem a-kasserne er på 8,4 point, hvor Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse opnåede undersøgelsens højeste pointtal med 18,2 point. Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse ligger som undersøgelsens dårligste med 9,8 point. Herefter ligger Faglig Fælles A-kasse (3FA) med 10,4 point og A-kassen STA med 11,8 point.

Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse, Faglig Fælles A-kasse, ASE, Teknikernes A-kasse, EL-Fagets A-kasse og Kristelig A-kasse ligger alle under gennemsnittet i både kvalitetsundersøgelsen og i den seneste tilbagebetalingsundersøgelse, jf. afsnit 5.1.6. Særligt resultaterne i Faglig Fælles A-kasse, ASE, Teknikernes A-kasse og Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse må samlet set anses for ganske utilfredsstillende.

Knap halvdelen af a-kasserne (15 a-kasser) ligger på eller i en afstand med 0,7 points på begge sider af gennemsnittet.

Kvalitetsundersøgelsen viser, at der særligt er vanskeligheder med begrundelserne i afgørelserne. Dermed bekræfter denne undersøgelse også de tidligere undersøgelsesresultater af tilbagebetalingsafgørelser<sup>39</sup>. Det er alt

<sup>39</sup> For yderligere resultater fra undersøgelsen henvises til rapporten på direktoratets hjemmeside.

i alt et tilfredsstillende resultat, men der er fortsat rum for forbedring, særligt i de a-kasser, som har opnået et samlet resultat under gennemsnittet.

### 5.1.7 Rettidigheden af a-kassernes CV-samtaler

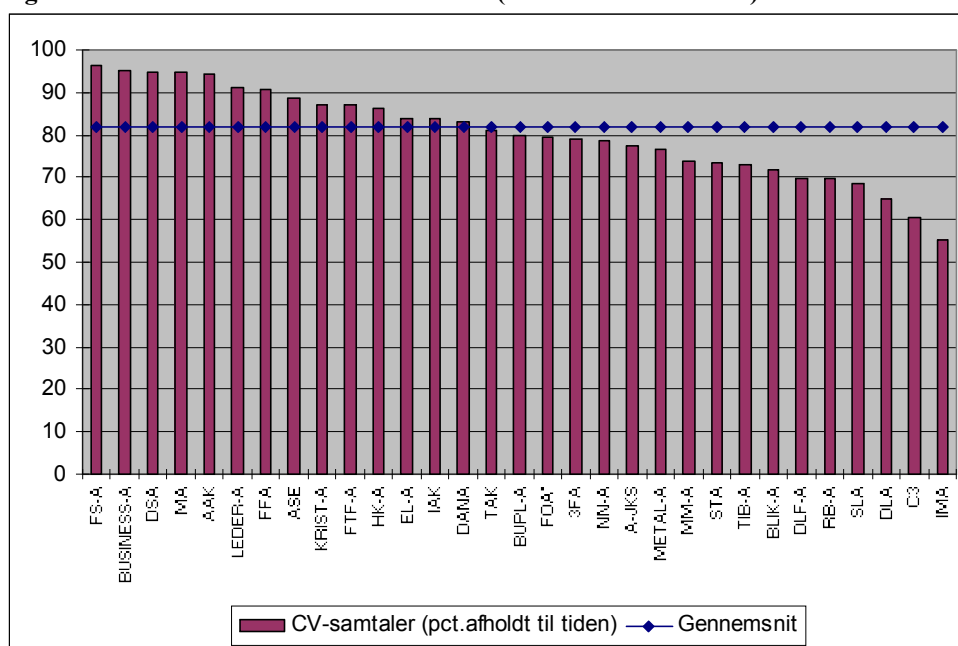
I tilknytning til afsnittene om sagsbehandling har direktoratet foretaget en sammenligning af, om CV-samtalerne i a-kasserne bliver afholdt rettidigt. Efter lovgivningen skal en (forsikret) ledig person have en CV-samtale senest en måned efter tilmelding til AF. Det er AF, som afholder samtalerne med de nyledige, mens a-kasserne tager de øvrige samtaler.

Arbejdsmarkedsstyrelsen (AMS) foretager løbende målinger af, hvor stor en andel af de personer, der opnår retten til en CV-samtale, der rent faktisk fik en samtale til tiden.

Det fremgår af figur 5.14, hvor stor en procentdel af CV-samtalerne, der afholdes rettidigt i de enkelte a-kasser.

I gennemsnit blev knap 82 pct. af alle a-kassernes CV-samtaler afholdt rettidigt i 2005. Dette dækker imidlertid over store forskelle mellem a-kasserne. I IT-fagets og Merkonomernes A-kasse blev blot 55 pct. af samtalerne afholdt rettidigt, mens over 96 pct. af Funktionærernes og Servicefagenes A-kasses samtaler var rettidige.

Figur 5.14 A-kassernes CV-samtaler i 2005 (andel afholdt til tiden)<sup>40</sup>



Kilde: Arbejdsmarkedsstyrelsens Jobindsats.dk

\* Tallene for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA

<sup>40</sup> En CV-samtale er opgjort som rettidig, hvis den er afholdt inden for 6 uger. Der er således tillagt ca. 2 uger for at tage højde for de forsinkelser, der kan ske ved digitale tilmeldinger og ved dataoverførelserne til og fra a-kasserne m.v.

## 5.2 Sammenfatning vedrørende kvaliteten generelt

Den foregående gennemgang af a-kassernes kvalitet på forskellige sagsbehandlingsparametre har vist, at der ikke har været de store udsving fra 2004 til 2005. Det generelle billede er endvidere, at kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling på flere områder er forbedret over perioden fra 2000, hvor direktoratet systematisk begyndte at måle kvaliteten. Den store opmærksomhed på området bl.a. via de årlige sammenligninger af a-kassernes resultater har tilsyneladende en effekt.

De store forskelle mellem a-kasserne på flere af delområderne viser dog, at der fortsat er et forbedringspotentiale på de enkelte kvalitetsparametre i nogle a-kasser. Dette påvirker det gennemsnitlige kvalitetsniveau for a-kasserne, særligt i forhold til sagsbehandlingstider, kvaliteten i afgørelserne og rettidigheden af CV-samtalerne.

A-kasserne har haft en stigning fra 0,6 til 0,7 pct. i antallet af klager fra 2004 til 2005. For perioden fra 2002 til 2005 har antallet af klager dog ligget på et stabilt lavt niveau.

A-kassernes sagsbehandlingstid for klagesager er faldet fra 6,9 uger i 2004 til 5,9 uger i 2005, hvilket samlet set må betragtes som et acceptabelt niveau. Sagsbehandlingstiden har i hele perioden fra 2002 til 2005 været faldende. Nogle a-kasser har dog stadig mulighed for at forkorte sagsbehandlingstiden.

Omgørelsesprocenten for klagesager er faldet fra 16,3 pct. i 2004 til 14 pct. i 2005, hvilket er det laveste niveau siden 2000, hvor de første resultater forelå.

Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn er steget fra 3,2 i 2004 til 3,7 i 2005.

Fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn er steget med 0,3 procentpoint fra 1,7 pct. i 2004 til 2,0 pct. i 2005, men er således fortsat på et forholdsvist lavt niveau.

Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling i sager om tilbagebetaling har vist en beskeden fremgang på det generelle plan fra 2004 til 2005. Gennemsnitsresultatet er rimeligt acceptabelt. Den samlede forbedringsudvikling går dog for langsomt, bl.a. fordi en række a-kasser ikke er i stand til at fastholde deres niveau for 2004-undersøgelsen.

Kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling og afgørelser i alle typer klagesager viser et gennemsnitligt pointtal på 14,8 ud af maksimale 19 point. Kvalitetsundersøgelsen viser, at der særligt er vanskeligheder med begrundelserne i afgørelserne, hvilket også fremgår af resultatet af de tidligere tilbagebetalingsundersøgelser. Der er således fortsat rum for forbedring, særligt for de a-kasser, som har opnået et resultat under gennemsnittet.

Når resultaterne i tilbagebetalingsundersøgelsen og den generelle kvalitetsundersøgelse ses under ét, må særligt resultaterne i Faglig Fælles A-kasse, ASE, Teknikernes A-kasse og Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse anses for ganske utilfredsstillende.

A-kasserne afholdte knap 82 pct. af deres CV-samtaler rettidigt i 2005. Dette dækker dog over meget store forskelle mellem a-kasserne (55 – 96 pct.).

### **5.3 Benchmarking af a-kassernes sagsbehandling**

Tabel 5.15 viser, hvordan a-kasserne placerer sig på følgende områder: Sagsbehandlingstid, omgørelsesprocent, fejlprocent i det intensiverede rådighedstilsyn, kvaliteten i sager med tilbagebetaling, kvaliteten i klagesager og rettidigt afholdte CV-samtaler.

Direktoratet har inddelt a-kasserne i tre grupper under hvert af de angivne områder. En gruppe bestående af a-kasserne med de bedste resultater (grøn), en gruppe bestående af a-kasserne med resultater omkring gennemsnittet (gul) og en gruppe bestående af a-kasserne med de dårligste resultater (rød). Således at der er mulighed for en umiddelbar og tværgående sammenligning af a-kasserne.

Resultaterne bør dog ikke overfortolkes da:

- Der ikke er foretaget en vægtning af de undersøgte områder, hvilket betyder, at alle områder på denne måde fremstår som værende lige vigtige.
- Det kan være en meget lille forskel, der gør, om a-kassen placeres i den ene eller anden gruppe.
- Nogle a-kassers resultater dækker over et meget lille antal sager på nogle områder.
- De undersøgte områder dækker et udsnit af a-kassernes samlede opgaver.

Tabel 5.15 Kvaliteten i sagsbehandlingen på seks undersøgte områder – a-kassernes resultater i 2005 (2006)<sup>41</sup>

	Sagstid	Omgørelses-pct.	Fejlpct. i det int. råd.	Kvaliteten i sag med tilbagebet.	Kvaliteten i klagesager	Rettidigt afholdte CV-samtaler (i pct.)
DSA	5,3	0	0	40	16,1	94,9
FFA	4,8	9,1	0	39,3	17,4	90,9
AAK	6,4	14,9	0	34,8	17	94,3
BLIK-A	2,1	0	4,5	34,8	14	71,8
C3	3,3	11,1	0	31,7	16,6	60,5
FS-A	8	20,3	0	36,2	18,2	96,5
A-JKS	4,4	15,4	0	30,2	15,5	77,4
BUPL-A	3,2	14,3	4,5	36,9	13,4	79,8
FOA*	5,8	10,1	5,1	33,9	15,4	79,3
HK-A	5,2	14,1	3	38,5	15,6	86,3
IMA	7,9	14,3	0	40	14,5	55,1
KRIST-A	5	15,1	0,8	29,2	14,1	87,2
SLA	13,3	5,3	0	35	15	68,5
IAK	6,7	15,2	8	34,7	17	83,9
BUSINESS-DK	3,5	19,5	25	31	14,2	95,1
DANA	6,9	17,7	5	37,8	17	83,1
DLF-A	5,6	10,4	0	21,3	14,8	69,9
FTF-A	6	10,7	3,9	21,3	9,8	87,1
LEDER-A	7	17,9	0	25,4	15,3	91
METAL-A	5,1	10,6	10	35,6	15,5	76,6
MA	7,5	12,9	10	26,7	14,9	94,6
MM-A	2,4	33,3	2,4	32,4	14,7	73,7
NN-A	8,3	17,1	2,1	40	15,9	78,7
TAK	5,9	8,3	4,8	12,8	13,4	81
3FA	4,9	13,1	3	7,8	10,4	79
ASE	6,4	11,2	5,7	11	13,1	88,9
DLA	5,1	18,2	10	38,4	14,5	65,1
RB-A	5,9	11,9	5,7	29,9	14,9	69,8
TIB-A	4,6	30,8	0	16,6	15,1	73,1
EL-A	5	23,1	16,1	18	14,1	84
STA	7,5	32,1	5,9	35,3	11,8	73,5
Gennemsnit	5,9	14	3,7	30,3	14,8	81,8

Kilde: Arbejdsdirektoratet

Grøn-farve = bedste, gul-farve = middel/gennemsnittet og rød-farve = dårligste

\* Tallene for Offentligt Ansattes A-kasse og Pædagogmedhjælpernes A-kasse er lagt sammen under FOA fsva. sagstid, omgørelsesprocent og CV-samtaler

Kriterierne for inddeling i de tre grupper (bedste, middel og dårligste) er fastlagt i forhold til de enkelte kvalitetsområder. Se bilag 5.1.

Sammenligningen viser, at Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse ligger bedst, mens EL-Fagets A-kasse og A-kassen STA ligger dårligst.

<sup>41</sup> Sorteringen af tabel 5.15 er sket ud fra følgende pointsystem: Et grønt felt giver 1 point, et gult felt giver 2 point og et rødt felt giver 3 point. A-kasserne er herefter sorteret efter det samlede pointtal med de a-kasser, som har færrest point øverst. Ved pointlighed er a-kasserne sorteret alfabetisk.



Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse ligger blandt de bedste a-kasser på 5 kvalitetsområder og i midtergruppen på det sidste område. Akademikernes A-kasse ligger som den tredje bedste a-kasse. A-kassen ligger blandt de bedste a-kasser på 4 områder og i midtergruppen på 2 områder. Det ses, at det er sagsbehandlingstiden, hvor alle tre a-kasser ligger inden for kategorien middel. Akademikernes A-kasse ligger også i midtergruppen på omgørelsesprocenten.

EL-Fagets A-kasse og A-kassen STA ligger blandt de dårligste a-kasser på henholdsvis 3 og 4 parametre. Det gælder for begge a-kasser ved omgørelsesprocenten og fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn. Begge a-kasser ligger i midtergruppen i forhold til sagsbehandlingstiden. Men hvor EL-Fagets A-kasse ligger i den dårligste kategori i forhold til kvaliteten i tilbagebetalingssager, ligger A-kassen STA i den bedste kategori i forhold til dette parameter. EL-A ligger til gengæld i midterfeltet ved kvaliteten i klagesager generelt og rettidigheden af CV-samtalerne. Her ligger STA blandt de dårligste a-kasser på begge områder.

## 6 A-kassernes IT – medlemmernes selvbetjeningsmuligheder

### Hvorfor fokus på a-kassernes IT?

Fra politisk side ønsker man i disse år at digitalisere al borgerrettet administration og forvaltning. Det skal give borgerne en bedre service og frigøre eller spare ressourcer.

A-kasserne peger også på behovet for at digitalisere medlemskontakten og de administrative funktioner både ud fra et servicehensyn og for at nedsætte omkostningerne<sup>42</sup>.

For at understøtte udviklingen i a-kasserne har der været ønske om at gøre status og sammenligne a-kassernes IT-ressourcer og -indsats. Erfaringerne fra de a-kasser, der er længst fremme, kan være til inspiration for de øvrige a-kasser.

Der er derfor gennemført en spørgeskemaundersøgelse i samtlige a-kasser i foråret 2006. Undersøgelsen viser, at a-kasserne er godt i gang med at digitalisere deres service over for medlemmerne. Mange medlemmer har i dag mulighed for at udfylde og sende dagpengekort og andre ydelseskort elektronisk til a-kassen. Og nogle a-kasser fremstår som frontløbere med mange digitale tilbud, mange brugere og intentioner om at udbrede digitaliseringen til nye områder.

Men potentialet ved at digitalisere servicen er langt fra udnyttet endnu. Udfordringen består i **at** få alle a-kasser med på digitaliseringen, **at** videreudvikle de nuværende tilbud om selvbetjening, **at** udvide den digitale tilbudsvifte, og ikke mindst, **at** få medlemmerne til at bruge tilbuddene.

### 6.1 A-kassernes digitale service

#### 6.1.1 Muligheder for digital selvbetjening i foråret 2006

Den samlede vifte af digitale tilbud i a-kasserne er i foråret 2006<sup>43</sup>:

Mulighed for:

- at melde sig ind via a-kassens hjemmeside,
- at indberette dagpengekort uden belægning for arbejde mv. (nul-dagpengekort),
- at indberette dagpengekort med belægning,
- at indsende ledighedserklæringer,
- at tilmelde sig efterlønsordningen via a-kassens hjemmeside,

<sup>42</sup> AK-Samvirkes debatoplæg ”A-kassernes fremtid og fremtidens a-kasser”, juli 2005.

<sup>43</sup> Alle a-kasser skal i øvrigt kunne tilbyde medlemmerne elektronisk overflytning senest fra 1. august 2006. Det er dog i første omgang mest en serviceforbedring for medlemmerne, da a-kasserne skal behandle overførsler via nettet på samme måde som de traditionelle overførsler. A-kasserne arbejder i øvrigt på at sammenlægge optagelses- og overflytningsblanketterne.

- at indsende efterlønskort via nettet,
- at indberette aktiveringsydelseskort via nettet,
- at indberette kort til udbetaling af orlovsydelse til børnepasning via a-kassens hjemmeside,
- at søge om feriedagpenge via nettet,
- at indberette dagpengekort uden belægning via SMS,
- at se egne stamdata på a-kassens hjemmeside,
- at vedligeholde egne stamdata på a-kassens hjemmeside,
- at se oplysninger vedrørende egne sager på a-kassens hjemmeside.

Alle digitale tilbud er dog langt fra udbredt til alle a-kasser. Det fremgår af tabel 6.1, hvor mange a-kasser der tilbyder de enkelte digitale muligheder<sup>44</sup>.

**Tabel 6.1 Udbredelsen af digitale tilbud i det samlede a-kassesystem (ekskl. digital overflytning)**

Digitalt tilbud	Antal a-kasser med tilbuddet
Se egne stamdata	24
Indberetning af nul-dagpengekort	23
Indberette dagpengekort med belægning	23
Søge om feriedagpenge	21
Indberette aktiveringsydelseskort	20
Indmeldelse	19
Vedligeholde egne stamdata	17
Indberette kort til udbetaling af orlovsydelse til børnepasning	16
Indsende efterlønskort	12
Tilmelde sig efterlønsordningen	11
Indsende ledighedserklæringer	3
Indberetning af nul-dagpengekort via sms	3
Se oplysninger om egne sager	1

Kilde: Arbejdsdirektoratets spørgeskemaundersøgelse i a-kasserne, maj 2006

Der er flest kasser, der tilbyder medlemmerne at se egne stamdata (24) og digitalt at indberette hhv. nul-dagpengekort (23) og dagpengekort med belægning (23).

Der er færrest kasser, der tilbyder medlemmerne at indsende ledighedserklæringer digitalt (3), indberette nul-dagpengekort via sms (3), samt mulighed for at se oplysninger om egne sager på nettet (1).

### **De enkelte a-kassers digitale tilbud til medlemmerne**

A-kassernes tilbud til medlemmerne kan være mere eller mindre digitale. Det er a-kassernes valg, om de enkelte blanketter skal være ”intelligente” og/eller ”validerende”.

<sup>44</sup> Se bilag 6.1 for en oversigt over de enkelte a-kassers digitale tilbud.

RestaurationsBranchens A-kasse har ikke besvaret direktoratets spørgeskema pga. fusionen med Faglig Fælles A-kasse (pr. 1. juli 2006).

**Boks 6.1 Definition af hhv. ”intelligent” og ”validerende”<sup>45</sup>:**

Ved "intelligente" blanketter forstås, at felterne i blanketten er forudfyldte med de informationer (stamdata), som systemet kender, når medlemmet logger sig på.

Ved "validerende" blanketter forstås, at medlemmets indtastning af data "tjekkes". Forkert udfyldte felter afvises, så risikoen for fejl i blanketten reduceres.

Som det ses af tabel 6.2 spænder de digitale tilbud i de enkelte a-kasser fra ingen tilbud til 11 ud af i alt 13 digitale tilbud/ydelser.

---

<sup>45</sup> Definitionen på intelligente og validerende blanketter er hentet fra TietoEnators beskrivelse af Digital Medlemsservice i foråret 2006. Nogle a-kasser anvender begrebet intelligente ydelseskort i en anden sammenhæng. Her tænkes der bl.a. på ”dialogbaserede” digitale blanketter, der er konstrueret på en måde, så medlemmet kun ser de spørgsmål/rubrikker, der er relevante. Først når medlemmet har svaret JA eller NEJ i en given rubrik, ”folder” de relevante spørgsmål sig ud på skærmen. Det er fx tilfælde med Ingeniørernes A-kasses digitale ansøgningsblanket om feriedagpenge og Frie Funktionærers A-kasses indmeldelsesblanket. Det intelligente kan også dække over nogle a-kassers ambitioner om at få udviklet et digitalt ydelseskort, der kan håndtere flere ydelsestyper på en gang, eksempelvis dagpenge og aktiveringsydelse. Når begrebet intelligente ydelseskort anvendes i dette afsnit, handler det om forudfyldte felter i en digital blanket, med mindre andet er anført.

**Tablet 6.2 Udbredelsen af digitale tilbud i de enkelte a-kasser i foråret 2006<sup>46</sup> (ekskl. digital overflytning)**

A-kasse	Antal tilbud i alt	Intelligente blanketter i alt	Validerende blanketter i alt
IAK	11	6	5
MA	10	5	8
KRIST-A	10	5	6
C3	10	6	7
AAK	9	6	7
FTF-A	9	6	7
FFA	9	7	7
EL-A	9	6	6
ASE	9	1	6
SLA	8	5	5
OAA	8	8	8
METAL-A	8	6	6
LEDER-A	8	5	5
HK-A	8	6	6
DLF-A	8	6	6
BUPL-A	8	5	7
TAK	7	4	5
STA	7	3	4
BUSINESS-DK	7	5	5
NN-A	6	3	4
DANA	6	2	3
3FA	5	3	3
ITM-A	4	4	4
DSA	3	1	1
MM-A	2	0	0
A-JKS	2	0	0
TIB-A	1	0	0
FS-A	1	0	0
DLA	0	0	0
BLIK-A	0	0	0

Kilde: Arbejdsdirektoratets spørgeskemaundersøgelse i a-kasserne, maj 2006

Der er ingen a-kasser, der tilbyder alle 13 selvbetjeningsmuligheder.

Der er 4 kasser (Ingeniørernes A-kasse, Magistrenes A-kasse, Kristelig A-kasse og C3), som har hhv. 10 og 11 tilbud om digital selvbetjening.

Der er 18 kasser, som tilbyder medlemmerne mellem 5 og 9 digitale selvbetjeningsmuligheder.

Der er 6 kasser (IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse, A-kassen for Journalistik, Kommunikation og

<sup>46</sup> Metalarbejdernes A-kasse kan pr. 1. september 2006 tilbyde medlemmerne at indmelde sig elektronisk via a-kassens hjemmeside på en både intelligent og validerende blanket. A-kassen arbejder også på at kunne tilbyde medlemmerne at vedligeholde egne stamdata og se oplysninger om egne sager på a-kassens hjemmeside fra 2007. Disse oplysninger er ikke indgået i beregningerne og vurderingerne i kapitel 6.

Sprog, Malerfagets og Maritim A-kasse, Træ-Industri-Byg's A-kasse og Danske Lønmodtageres A-kasse), som har færre end 5 tilbud om digital selvbetjening.

Blik- og Rørarbejdernes A-kasse og Danske Lønmodtageres A-kasse har slet ingen digitale tilbud til medlemmerne. Danske Lønmodtageres A-kasse har oplyst, at a-kassen har planer om at indføre 9 digitale selvbetjeningsmuligheder i løbet af 2006 – 2007. Blik- og Rørarbejdernes A-kasse har planer om at udbyde alle 13 selvbetjeningsmuligheder i løbet af 2007 – 2008. Se i øvrigt bilag 6.2, som indeholder en oversigt over a-kassernes planer om digitalisering inden for de næste 1-2 år.

### **Forskellige grader af digitalisering**

A-kassernes tilbud til medlemmerne kan, som nævnt, være mere eller mindre digitale. Fx er indmeldelsesblanketten på a-kassernes hjemmesider generelt blot et trykt skema, der sendes elektronisk til a-kassen. Der er derfor ikke den store effektiviseringsgevinst for a-kassen, da blanketten pt. skal behandles på samme måde som en traditionel papirindmeldelsesblanket.

Når medlemmerne indberetter nul-dagpengekort digitalt til a-kassen, er der derimod i de fleste a-kasser tale om fuld digitalisering i den forstand, at dagpengekortet automatisk fører til udbetaling. Dette forudsætter bl.a., at den digitale blanket har indlagt validerende og intelligente funktioner.

Som det ses af tabel 6.2 ovenfor, har stort set alle kasser valgt at gøre flere af de digitale blanketter intelligente og/eller at indlægge en validerende funktion<sup>47</sup>.

Der er dog forskel på omfanget af intelligente og validerende blanketter i a-kasserne.

Fx er Fag og Arbejdes A-kasses otte digitale blanketter alle både intelligente og med validerende funktioner. Seks af ASEs ni digitale blanketter er tilføjet en validerende funktion, mens a-kassen kun har valgt at gøre én blanket intelligent.

For a-kasserne under ét er der lidt flere validerende blanketter end intelligente blanketter.

De a-kasser, som tilbyder en digital indberetning af dagpengekort med og uden belægning samt indberetning af aktiveringsydelseskort, har generelt

<sup>47</sup> Det kan give mening at tale om intelligente og validerende blanketter i forhold til indmelding, indsendelse af dagpengekort med og uden belægning, efterlønskort, aktiveringsydelseskort, orlovsydelseskort, ledighedsrklæringer, tilmelding til efterlønsordningen og ved ansøgning om feriedagpenge (i alt 9 tilbud). Se bilag 6.3 og 6.4 for oversigter, der viser om a-kassernes digitale tilbud er intelligente og/eller med validerende blanketter.

valgt både at gøre disse blanketter intelligente samt indlægge validerende funktioner<sup>48</sup>.

Modsat har kun få a-kasser valgt at gøre indmeldelsesblanketten og tilmeldeblanketten til efterløn hhv. intelligent og validerende<sup>49</sup>.

### 6.1.2 Medlemmernes brug af de digitale servicetilbud

Spørgeskemaundersøgelsen viser generelt, at medlemmerne anvender mulighederne for selvbetjening i mindre grad end umiddelbart forventet. A-kasserne har derfor en stor udfordring i forhold til at få udnyttet de mange allerede eksisterende selvbetjeningsmuligheder bedre.

Skønsmæssigt 19 pct. af alle indmeldelser i a-kasserne indsendes digitalt via a-kassernes hjemmesider.

Mellem 12 og 20 pct. af alle ydelseskort (dagpenge, efterløn, aktiveringsydelse og børnepasningsorlov) og ca. 12 pct. af medlemmernes ansøgninger om feriedagpenge indberettes endvidere digitalt.

**Tabel 6.3 Medlemmernes brug af digitale tilbud via nettet (i pct. af samlede antal transaktioner)**

Indmeldelser	Indberetning af nul-dagpengekort	Indberetning af belagte dagpengekort	Aktiveringsydelseskort	Efterlønsydelseskort
19 pct.	20 pct.	16 pct.	18 pct.	14 pct.
Orlovsydelseskort	Feriedagpenge-ansøgninger	Tilmeldinger til efterlønsordningen	Ledigheds-erklæringer	Nul-dagpengekort via sms
12 pct.	12 pct.	2 pct.	0 pct.	0 pct.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse i a-kasserne 2006 og egne beregninger

Til gengæld foregår tilmeldingerne til efterlønsordningen og indsendelserne af ledighedserklæringer stort set ikke digitalt. Relativt få a-kasser tilbyder det, og medlemmerne benytter det i givet fald kun lidt.

11 a-kasser tilbyder deres medlemmer, at de kan tilmelde sig digitalt til efterlønsordningen, men få medlemmer udnytter muligheden. 3 a-kasser (Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Fag og Arbejdes A-kasse og C3)

<sup>48</sup> 21 a-kasser har valgt at gøre det elektroniske dagpengekort uden belægning intelligent, mens 22 a-kasser har valgt at indlægge en validerende funktion i kortet. 22 a-kasser har valgt at gøre det elektroniske dagpengekort med belægning både intelligent og indlægge en validerende funktion. 19 a-kasser har valgt at gøre aktiveringsydelseskortet intelligent, mens 20 a-kasser har valgt at indlægge en validerende funktion i aktiveringsydelseskortet.

<sup>49</sup> 4 a-kasser har valgt at gøre indmeldelsesblanketten intelligent, mens 12 a-kasser har valgt at indlægge en validerende funktion i blanketten. 3 a-kasser har valgt at gøre tilmeldeblanketten til efterløn intelligent, mens 5 har valgt at gøre blanketten validerende.

Danmarks Læreres Fælles A-kasse oplyser, at de ved intelligent indmeldelsesblanket forstår en blanket, som kan behandles direkte på skærmen af medarbejderne i a-kassen. Frie Funktionærers A-kasse oplyser, at de ved intelligent indmeldeblanket forstår, at blanketten er udformet, som en fold-ud-blanket, hvor det næste spørgsmål er afhængigt af, hvad medlemmet netop har svaret. Endvidere vil blanketten kunne afvise forkerte cpr-numre. Se også note 45.

tilbyder medlemmerne at indsende ledighedserklæringerne digitalt. I disse 3 a-kasser benytter medlemmerne muligheden i henholdsvis 45, 2,5 og 5 pct. af tilfældene<sup>50</sup>.

3 a-kasser har også gjort det muligt for medlemmerne at indberette nul-dagpengekort via sms (Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Ingeniørernes A-kasse og Kristelig A-kasse). Disse a-kasser skønner, at medlemmerne i 1-2 pct. af tilfældene indberetter deres nul-dagpengekort pr. sms.

Der er stor forskel på a-kassernes vurderinger af, hvor mange medlemmer, der benytter sig af muligheden for at se egne stamdata på hjemmesiden inden for et år. Spændet er fra 3 pct. i EL-Fagets A-kasse til 75 pct. i Akademikernes A-kasse.

Mellem 2 og 12 pct. af medlemmerne skønnes at vedligeholde egne stamdata på hjemmesiden i løbet af et år - i de a-kasser, hvor det er muligt.

Blot en enkelt a-kasse (A-kassen STA) har gjort det muligt for medlemmerne at se oplysninger i egne sager i a-kassen.

### **Medlemmernes brug af digitale tilbud i de enkelte a-kasser**

En sammenligning mellem a-kasserne viser, at der er et meget stort potentiale for yderligere digitalisering af a-kassernes service over for medlemmerne. De digitale tilbud er endnu ikke udbredt til alle a-kasser. Se afsnit 6.2.1. Og nok så vigtigt, medlemmerne bruger endnu ikke tilbuddene i særligt stort omfang i mange a-kasser.

Der er endog meget stor forskel på, hvor mange medlemmer der anvender digital selvbetjening i de enkelte a-kasser.

Det er således bemærkelsesværdigt, at Ingeniørernes A-kasses medlemmer indberetter både nul-dagpengekort og dagpengekort med belægning digitalt i 98 pct. af tilfældene. I Fag og Arbejdes A-kasse er den tilsvarende andel blot 3-4 pct.

Tabel 6.4 viser i hvilke a-kasser, medlemmerne bruger de digitale muligheder henholdsvis mest og mindst. A-kasser uden tilbud til medlemmerne indgår ikke i oversigten.

<sup>50</sup> Se oversigten i bilag 6.5, der viser graden af selvbetjening i de enkelte a-kasser.



**Tabel 6.4 A-kasser, hvor medlemmerne benytter digitale muligheder mest henholdsvis mindst**

	Top 5		Bund 5		Antal a-kasser med tilbud
<b>Indmeldelser</b>	AAK	90%	3FA	1%	19
	MA	90%	FSA	under 5%	
	C3	83%	DANA	7%	
	DLF-A	65%	STA	15%	
	KRIST-A	60%	DSA	15%	
<b>Indberetning af nul-dagpengekort</b>	IAK	98%	FOA	3,5%	23
	DLF-A	75%	KRIST-A	10%	
	ITM-A	54%	TAK	10%	
	AAK	49%	3FA	14%	
	ASE	45%	METAL-A	15%	
<b>Indberetning af belagte dagpengekort</b>	IAK	98%	FOA	3,5%	23
	ITM-A	57%	EL-A	5%	
	ASE	45%	METAL-A	5%	
	C3	45%	KRIST-A	10%	
	AAK	40%	LEDER-A/STA	10%	
<b>Aktiveringsydelseskort</b>	IAK	84%	EL-A	0-5%	20
	ITM-A	62%	FOA	3,5%	
	ASE	60%	TAK	10%	
	C3	41%	BUPL-A/MA	20%	
	AAK	40%	METAL-A/SLA	20%	
<b>Efterlønsydelseskort</b>	ASE	75%	FOA	2,5%	12
	DLF-A	65%	EL-A	0-5%	
	IAK	40%	MA	5%	
	C3	37%	HK-A	12%	
	FFA	30%	METAL-A	15%	
<b>Orlovsydelseskort</b>	ASE	55%	EL-A	0%	16
	AAK	35%	FOA	1,5%	
	BUPL-A	25%	TAK	10%	
	C3	25%	HK-A	12%	
	FFA/FTF-A	25%	KRIST-A	12%	
<b>Feriedagpengeansøgninger</b>	DLF-A	75%	FOA	1,5%	21
	AAK	70%	EL-A	0-5%	
	IAK	55%	KRIST-A	5%	
	SLA	50%	FFA	7%	
	BUSINESS/ITM-A	28%	METAL-A/TAK	10%	
<b>Tilmeldinger til efterlønsordningen</b>	AAK	25%	BUPL-A	1%	11
	IAK	20%	BUSINESS-DK	1%	
	FTF-A	10%	SLA	1%	
	MA	10%	FOA	2,5%	
	DANA	7%	EL-A	0-5%	
<b>Ledighedserklæringer - a-kasser med digitalt tilbud</b>	C3, DLF-A og FOA				
<b>Nul-dagpengekort via sms - a-kasser med tilbud</b>	DLF-A, IAK og KRIST-A				

Kilde: Arbejdsdirektoratets spørgeskemaundersøgelse i a-kasserne, maj 2006

Der er også stor forskel på, hvor meget medlemmerne udnytter de digitale muligheder, når de melder sig ind i a-kassen og indsender aktiveringsydelseskort, efterlønskort og feriedagpengeansøgninger. Dette understreger, at det for nogle a-kasser handler om at få medlemmerne til at udnytte de faktiske muligheder.

Medlemmerne bruger generelt de digitale tilbud mest i Ingeniørernes A-kasse, Danmarks Læreres Fælles A-kasse, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, Akademikernes A-kasse, C3, A-kasse for ledelse og økonomi og ASE.

Fag og Arbejdes A-kasse og EL-Fagets A-kasse har generelt de laveste udnyttelsesgrader af de digitale tilbud, men også Kristelig A-kasse, Teknikernes A-kasse og Metalarbejdernes A-kasse ligger lavt på flere områder.

Et samlet billede af a-kassernes digitale tilbud til medlemmerne og herunder udnyttelsesgraden fremgår af tabel 6.5.

**Tabel 6.5 A-kassernes digitale selvbetjeningsstilbud – antal, kompleksitet og udnyttelsesgrad<sup>51</sup>**

A-kasse	Antal tilbud (ud af 13)	Systemkompleksitet		Udnyttelsesgrad af tilbud
		Antal "intelligente" blanketter (ud af 9)	Antal blanketter med validering (ud af 9)	
IAK	11	6	5	Høj
C3	10	6	7	Høj/Middel
MA	10	5	8	Middel
KRIST-A	10	5	6	Lav
AAK	9	6	7	Høj
ASE	9	1	6	Høj
FFA	9	7	7	Middel
FTF-A	9	6	7	Middel
EL-A	9	6	6	Lav
DLF-A	8	6	6	Høj
SLA	8	5	5	Middel/Lav
LEDER-A	8	5	5	Middel/Lav
BUPL-A	8	5	7	Lav
HK-A	8	6	6	Lav
METAL-A	8	6	6	Lav
FOA	8	8	8	Lav
BUSINESS-DK	7	5	5	Middel
TAK	7	4	5	Lav
STA	7	3	4	Lav
DANA	6	2	3	Middel/Lav
NN-A	6	3	4	Middel/Lav
3FA	5	3	3	Lav
ITM-A	4	4	4	Høj
DSA	3	1	1	Lav
A-JKS	2	0	0	Lav/ikke oplyst
MM-A	2	0	0	Lav/ikke oplyst
FS-A	1	0	0	Lav
TIB-A	1	0	0	Ikke oplyst
BLIK-A	Ingen			
DLA	Ingen			

Kilde: Arbejdsdirektoratets spørgeskemaundersøgelse i a-kasserne, maj 2006

De a-kasser, der samlet set fremtræder som gode eksempler, er bl.a. Ingeniørernes A-kasse, Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Akademikernes A-kasse og C3, A-kasse for ledelse og økonomi. Disse a-kasser for

<sup>51</sup> Ekskl. digital overflytning. Der er i øvrigt tale om en form for gennemsnitlig udnyttelsesgrad for den enkelte a-kasses samlede digitale tilbud. Direktoratet har vurderet, om a-kassens digitale tilbud generelt benyttes meget eller lidt i forhold til den gennemsnitlige udnyttelsesgrad blandt alle a-kasser (med det digitale tilbud). Middel-kategorien dækker over, at en a-kasses udnyttelsesgrad ligger relativt tæt på gennemsnittet (typisk gennemsnittet for alle a-kasser +/- 5-10 procentpoint). En middel/lav vurdering betyder, at a-kassen ligger gennemsnitligt på nogle områder og lavt på andre områder.

højtuddannede eller mellemlangtuddannede medlemmer har mange digitale - og avancerede - tilbud og samtidig en høj udnyttelsesgrad. IT-fagets og Merkonomernes A-kasse har ikke så mange tilbud, men medlemmerne benytter i stort omfang de tilbud, der er.

Magistrenes A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse har mange avancerede tilbud, men en knap så stor udnyttelsesgrad. ASE har en høj udnyttelsesgrad på nogle af områderne med stor volumen, men blanketterne er ikke generelt intelligente. Kristelig A-kasse har mange tilbud, men en relativ lav udnyttelsesgrad.

Det er bemærkelsesværdigt, at Fag og Arbejdes A-kasse med mange digitale tilbud – og flest intelligente og validerende blanketter – samtidig har den laveste udnyttelsesgrad<sup>52</sup>. Også EL-Fagets A-kasse har et ”avanceret” system og en lav udnyttelsesgrad.

Den forskellige udnyttelsesgrad kan bl.a. hænge sammen med forskelle i medlemsgruppernes tilbøjelighed til og forudsætninger for at bruge de digitale tilbud. Men der kan også være forskel på, hvornår og hvordan de enkelte a-kasser har introduceret servicen over for medlemmerne. Fag og Arbejdes A-kasse har oplyst, at den indførte de digitale muligheder for ca. 2 år siden, og at et større informationsfremstød er i planlægningsfasen. EL-Fagets A-kasse oplyser, at den har tilbudt medlemmerne digital selvbetjening i ca. 1½ år, og a-kassen har ligeledes planlagt forskellige informationsinitiativer.

A-kasserne med de højeste udnyttelsesgrader er typisk også a-kasser, hvor flest ledighedsberørte medlemmer (94 pct. eller mere) har adgang til internettet<sup>53</sup>. Men selv i Fag og Arbejdes A-kasse og EL-Fagets A-kasse havde henholdsvis 68 og 78 pct. af de ledighedsberørte medlemmer adgang til nettet i 2005. Dette understreger, at også disse a-kasser har gode muligheder for at få flere medlemmer til at bruge den digitale selvbetjening.

### **Selvbetjening og a-kassernes IT-systemer**

A-kasserne benytter flere forskellige IT-systemer. I foråret 2006 er Modulus (13 a-kasser) og Winnie/Fie (9 a-kasser) de to dominerende systemer. 3 a-kasser anvender ARKE, men skifter snart system<sup>54</sup>. 7 a-kasser har deres eget IT-system. En af disse, Blik- og Rørarbejdernes A-kasse, har planer om at overgå til Modulus i 2007/2008.

Om a-kasserne har få eller mange tilbud om digital selvbetjening hænger ikke umiddelbart sammen med, om a-kassen anvender Modulus, Winnie eller har sit eget IT-system.

---

<sup>52</sup> A-kassen overvejer at skifte til en nyere generation af elektronisk blanketbehandling.

<sup>53</sup> Undersøgelse af a-kassemedlemmernes tilfredshed. Gengivet i Arbejdsdirektoratets rapport Benchmarking af a-kasserne 2005, november 2005.

<sup>54</sup> Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse overgår til Winniesystemet pr. 4. december 2006, mens HK/Danmarks A-kasse og Træ-Industri-Byg's A-kasse overgår til Modulus-systemet.

**Boks 6.2 A-kassernes IT-systemer****Modulus-systemet ved Tieto Enator:**

Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog  
 C3, A-kasse for ledelse og økonomi  
 Danske Lønmodtageres Arbejdsløshedskasse  
 Danmarks Læreres Fælles Arbejdsløshedskasse (Lærernes A-kasse)  
 EL-Fagets Arbejdsløshedskasse  
 Ingeniørernes Arbejdsløshedskasse  
 Kristelig Arbejdsløshedskasse  
 Ledernes Arbejdsløshedskasse  
 Magistrenes Arbejdsløshedskasse  
 Malerfagets og Maritim Arbejdsløshedskasse  
 HK/Danmarks Arbejdsløshedskasse (til administration af fleksibel efterløn)  
 RestaurationsBranchens Arbejdsløshedskasse (indtil juli 2006)  
 Arbejdsløshedskassen STA

**Winnie-systemet ved Organisator:**

Akademikernes Arbejdsløshedskasse  
 Business Danmarks A-kasse  
 Funktionærenes og Servicefagenes Arbejdsløshedskasse  
 Funktionærenes og Tjenestemændenes Fælles Arbejdsløshedskasse  
 IT-Fagets og Merkonomernes Arbejdsløshedskasse  
 Metalarbejdernes Arbejdsløshedskasse  
 Pædagogiske Medhjælperes Fælles Arbejdsløshedskasse (indtil fusionen med OAA pr. 1. januar 2006)  
 Socialpædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse  
 Teknikernes Arbejdsløshedskasse

Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse (benytter FIE - forgængeren til Winnie)

**Arke-systemet:**

HK/Danmarks Arbejdsløshedskasse  
 Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes Arbejdsløshedskasse  
 Træ-Industri-Byg's Arbejdsløshedskasse

**Egne systemer:**

ASE, Arbejdsløshedskassen for Selvstændige Erhvervsdrivende i Danmark  
 Blik og Rørarbejdernes Arbejdsløshedskasse  
 DANA Arbejdsløshedskasse for Selvstændige  
 Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse  
 Faglig Fælles Arbejdsløshedskasse (oprettet 1. januar 2005)  
 Frie Funktionærers Arbejdsløshedskasse - Tværfaglig  
 Fag og Arbejdes Arbejdsløshedskasse (Offentligt ansattes A-kasse fra 1. januar 2006) – benytter dog TietoEnators elektroniske blanketter.

**Kilde: Adirs spørgeskemaundersøgelse i a-kasserne foråret 2006**

Der er flest Modulus a-kasser blandt de a-kasser, der er længst fremme med selvbetjening. Men nogle Winnie-a-kasser og a-kasser med eget IT-system er også med i front. Der er også Modulus-kasser uden nævneværdige selvbetjeningstilbud.

**Selvbetjening og medlemstilfredshed**

Medlemmerne i Ingeniørernes A-kasse, Akademikernes A-kasse og ASE var blandt de mest tilfredse med mulighederne for selvbetjening og den service, a-kassen tilbyder over nettet. Det viste en medlemsundersøgelse i

2005. De tre a-kasser hører til blandt selvbetjenings-foregangskasserne, og alle 3 a-kasser har mange digitale tilbud og en høj udnyttelsesgrad af tilbuddene<sup>55</sup>.

Medlemmerne i C3, A-kasse for ledelse og økonomi og Magistrenes A-kasse var også meget tilfredse med mulighederne for selvbetjening og a-kassens service via nettet. De to a-kasser har også relativt mange tilbud, og udnyttelsesgraden hos medlemmerne er hhv. høj/middel og middel.

Modsat var medlemmerne i Fag og Arbejdes A-kasse, EL-Fagets A-kasse og IT-fagets og Merkonomernes A-kasse blandt de mindst tilfredse med a-kassens digitale tilbud i medlemsundersøgelsen fra 2005. Alle 3 a-kasser har relativt mange digitale tilbud, men i Fag og Arbejdes A-kasse og EL-Fagets A-kasse er udnyttelsesgraden lav, hvor udnyttelsesgraden i IT-fagets og Merkonomernes A-kasse er høj.

Der er således ikke en entydig sammenhæng mellem mange tilbud/høj udnyttelsesgrad og en høj tilfredshed. Det kan dog i den forbindelse være en medvirkende forklaring, at der er en tidsmæssig forskydning på et år mellem undersøgelsen om medlemstilfredshed (foråret 2005) og undersøgelsen af a-kassernes tilbud om digitale selvbetjening (foråret 2006).

Der er i øvrigt flest Modulus a-kasser blandt de 10 a-kasser, hvor medlemmerne i 2005 udtrykte størst tilfredshed med a-kassens generelle service over nettet (Ledernes A-kasse, Kristelig A-kasse, C3, A-kasse for ledelse og økonomi, Ingeniørernes A-kasse, A-kassen STA, og Magistrenes A-kasse). Men 3 Winnie (Fie)-kasser (Akademikernes A-kasse, Business Danmarks A-kasse, Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende A-kasse) og en enkelt a-kasse med eget it-system (ASE) indgik også i ”top-ti”. I sidstnævnte a-kasse var markant flest medlemmer tilfredse med a-kassens service via nettet.

### **6.1.3 Incitament til øget digital selvbetjening**

A-kasserne har i forskelligt omfang søgt at påvirke medlemmerne til at bruge de digitale selvbetjeningsmuligheder.

De typiske initiativer har været:

Omtale og reklame på hjemmesider, i fag- og medlemsblade, pjecer, standardbreve, ved udsendelse af udbetalingspecifikationer og ydelseskort, ved vejledningsmøder og møder for nyledige, i forbindelse med telefoniske henvendelser, e-mails mv. Enkelte a-kasser har også nævnt konkurrencer som en mulighed for at få medlemmerne til at udnytte selvbetjeningen.

Det, der for alvor får medlemmerne til at bruge digital selvbetjening, er tilsyneladende, når a-kasserne ophører med at udsende ydelseskort på

---

<sup>55</sup> Se tabel 6.5 og Medlemstilfredshedsundersøgelse 2005, UNI-C, eller Benchmarking af A-kasserne 2005, Arbejdsdirektoratet, november 2005.

dagpenge- og efterlønsområderne og papir-ferieblanketter med optjeningsmeddelelserne.

Ingeniørernes A-kasse har opnået en næsten 100 procents selvbetjeningsgrad på dagpengeområdet ved at undlade at udsende ydelseskort og udbreder nu denne fremgangsmåde til efterlønsområdet. Også Danmarks Læreres Fælles A-kasse har fået medlemmerne til at bruge selvbetjening i meget stort omfang ved at lade medlemmerne selv rekvirere papirblanketter.

Flere andre a-kasser fremsender heller ingen ferieblanket med optjeningsmeddelelsen (Ledernes A-kasse, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse, C3, A-kasse for ledelse og økonomi, HK/Danmarks A-kasse og Akademikernes A-kasse). Og flere a-kasser nævner, at de også overvejer at undlade at udsende ydelseskort (Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende A-kasse og Kristelig A-kasse).

#### **6.1.4 Perspektiverne ved digitale løsninger**

Det fulde effektiviseringspotentiale ved digitaliseringen realiseres først, hvis der er tale om en fuldt digitaliseret løsning. Dvs, at a-kassens medarbejdere undgår at postbehandle, indtaste og sagsbehandle fx et ydelseskort. Dette er typisk tilfældet ved de digitale dagpengekort uden belægning, der automatisk går til udbetaling.

Der er ifølge a-kasserne endnu ikke den samme gevinst ved fx de digitale dagpengekort med belægning og feriedagpengeansøgninger. Her skal medarbejderne bl.a. stadig tjekke medlemmets oplysninger.

Men a-kassen undgår postbehandlingen og indtastningen i systemet (som kan være en kilde til fejl). Hvis der er tale om intelligente og validerende blanketter, undgår a-kassen også, at medlemmet har fejludfyldt kortet eller ansøgningen.

Den administrative lettelse er derfor under alle omstændigheder betydelig.

Der er altså al mulig grund til at sætte fart på digitaliseringsbestrebelsene i de a-kasser, der endnu ikke er i gang, eller som ikke er kommet så langt. Og i mange af de a-kasser, der allerede har de digitale tilbud, er udfordringen at få medlemmerne til at udnytte tilbuddene i langt større omfang. Der er således fortsat et meget stort uudnyttet potentiale i a-kasserne på tidspunktet for undersøgelsens gennemførelse (i foråret 2006).

#### **A-kassernes planlagte initiativer**

Langt de fleste a-kasser har da også planlagt initiativer, der skal få medlemmerne til at bruge digital selvbetjening. Blot 5 a-kasser har oplyst, at de ikke umiddelbart har planlagt yderligere initiativer (C3, A-kasse for ledelse og økonomi, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, Blik- og Rørarbejdernes A-kasse, Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse og Socialpædagogernes Landsdækkende A-kasse).

Mange af initiativerne ligger tæt op ad dem, som nogle a-kasser tidligere har anvendt, dvs. information via hjemmesider, omtale og reklame i den skriftlige kommunikation osv. (se afsnit 6.1.3). Af øvrige tiltag kan fx nævnes:

- Telefonisk henvendelse til alle nyledige (Business Danmarks A-kasse)
- Tilbud om hjælp til fortrolighed med den digitale a-kasse (BUPL's Landsdækkende A-kasse)
- Spot-omtale via kontingentopkrævningssystemet (Malerfagets og Maritim A-kasse)

### **Den forventede udvikling på 1-2 års sigt**

På baggrund af a-kassernes tilbagemeldinger tegner der sig følgende billede af den digitale udvikling i a-kasserne på 1-2 års sigt:

- Alle a-kasser er pr. 1. august 2006 forpligtet til at tilbyde digital overflytning mellem a-kasserne.
- Ca. 2/3 af a-kasserne tilbyder medlemmerne at indmelde sig digitalt.
- Ca. 3/4 af a-kasserne tilbyder digital selvbetjening ved:
  - Nul-dagpengekort
  - Dagpengekort med belægning
  - Tilmelding til efterløn
  - Efterlønskort
  - Aktiveringsydelseskort
  - Feriedagpengeansøgninger
  - Se egne stamdata
- Mere end 3/4 af alle a-kasser tilbyder medlemmerne at vedligeholde egne stamdata på hjemmesiden og at se oplysninger i egne sager (sidstnævnte fra 2007/2008).
- Ca. 2/3 af a-kasserne tilbyder digitale orlovsydelseskort.
- Ca. 1/3 tilbyder indberetning af nul-dagpengekort pr. sms.

I langt de fleste tilfælde planlægger a-kasserne løsninger med både intelligente og validerende blanketter. Der er altså ganske meget i gang og på vej.

Flere af de a-kasser, der havde få eller ingen digitale tilbud i foråret 2006, forventer senere i 2006 (Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse, Danske Lønmodtageres A-kasse, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog) eller i 2007/08 (Blik- og Rørarbejdernes A-kasse, Træ-Industri-Byg's A-kasse) at tilføje nye digitale muligheder.

Der er også eksempler på, at nogle a-kasser tænker digitalisering i et videre perspektiv end elektroniske blanketter mv.

En enkelt a-kasse (Ingeniørernes A-kasse) overvejer at gøre det muligt for medlemmerne at booke møder med a-kassen online, at modtage

adviseringer om mødet samt at blive adviseret pr. sms forud for et møde med AF. Man vil også gerne tilbyde medlemmerne ét ydelseskort, der fx dækker både dagpenge og aktiveringsydelse<sup>56</sup>.

Akademikernes A-kasse overvejer at udbygge informationskanalerne til medlemmerne - det kunne evt. være som ”podcast” til download fra hjemmesiden<sup>57</sup>.

### 6.1.5 Afslutning

A-kasserne er godt i gang med at digitalisere deres service. Mange medlemmer har i dag mulighed for at udfylde og sende dagpengekort og andre ydelseskort elektronisk til a-kassen. Og nogle a-kasser fremstår som frontløbere med mange digitale tilbud, mange brugere og intentioner om at udbrede digitaliseringen til nye områder.

Men potentialet ved at digitalisere a-kassernes service er langt fra udnyttet endnu.

For det første er der fortsat a-kasser helt uden eller med blot få, digitale selvbetjenings tilbud.

For det andet har en del af de a-kasser, der har etableret digitale tilbud, endnu ikke fået medlemmerne til at bruge tilbuddene i nævneværdigt omfang.

For det tredje er en række af de digitale tilbud til medlemmerne endnu ikke særligt avancerede. Mens dagpengekort uden belægning går direkte til udbetaling, når de indsendes digitalt, er det anderledes med digitale belægningskort og øvrige ydelseskort. Disse skal typisk fortsat tjekkes (på skærmen) af medarbejderne i kassen. Gevinsten for a-kassen består alene i, at man undgår at postbehandle og indtaste blanketterne manuelt, og at medlemmerne har udfyldt kortene forkert.

For det fjerde er der stort set ingen a-kasser, der i dag tilbyder medlemmer at få indsigt i egne verserende sager i a-kassen, et tilbud, der vil spille naturligt sammen med direktoratets intentioner med Arbejdsmarkedspladsen<sup>58</sup>.

Udfordringen er således, **at** få alle a-kasser med på de digitale løsninger, **at** videreudvikle de nuværende tilbud om selvbetjening, **at** udvide den digitale tilbudsvifte og ikke mindst **at** få medlemmerne til at bruge tilbuddene.

---

<sup>56</sup> Se note 45.

<sup>57</sup> Planen er i givet fald, at det skal være muligt at hente information fra a-kassens hjemmeside ned på en Ipod. Det kan fx være information om dagpenge og informationsmøder i a-kassen (podcast er en sammentrækning af ordene ”Ipod” og ”broadcasting”).

<sup>58</sup> Arbejdsmarkedspladsen er direktoratets projekt vedr. etablering af en Internet platform, som kan håndtere de opgaver, som er fælles for a-kasserne, Arbejdsdirektoratet og andre interessenter.



Alle a-kasser uden digitale tilbud har da også tilkendegivet, at de er på vej inden for de næste 1-2 år, ligesom mange a-kasser har planlagt initiativer for at få medlemmerne til at udnytte selvbetjeningstilbuddene.

I den forbindelse kan a-kasserne fx skele til erfaringerne fra de a-kasser, der i løbet af kort tid har fået næsten alle medlemmer til at indsende dagpengekortene digitalt. Løsningen har her været at få medlemmer, der ikke ønsker at benytte a-kassens digitale service, til selv at rekvirere papirblanketter, i stedet for at udsende disse til medlemmerne pr. automatik.

## 7 A-kassernes IT-udgifter

En analyse af a-kassernes IT-udgifter viser, at disse udgjorde mere end en halv mia. kr. i 2005. Udgifterne varierer meget fra a-kasse til a-kasse, uden at der dog tegner sig et klart billede af, hvorfor der er så store forskelle. A-kasserne har god grund til at foretage yderligere analyser både på grund af de store indbyrdes forskelle og på grund af, at de danske a-kassers IT-udgifter er højere end de svenske a-kassers - også selvom der tages højde for, at de danske a-kasser løser flere opgaver.

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

### 7.1 De samlede IT-udgifter i 2005

A-kassernes samlede IT-udgifter var 530 mio. kr. i 2005. Det svarer til ca. 16 pct. af a-kassernes samlede administrationsudgifter på 3,2 mia. kr.

#### **Boks 7.1 Hvad omfatter IT-udgifterne?**

Når a-kassernes samlede IT-udgifter opgøres i dette afsnit, omfatter disse udgifterne til drift, udvikling, konsulentbistand, brug af servicebureau, reparation og vedligeholdelse af IT-anlæg samt aflønning af a-kassernes egne IT-medarbejdere. IT-afskrivningerne og de IT-relaterede småaktiver er også indregnet. Sidstnævnte dækker bl.a. over indkøb af enkeltstående mindre enheder, fx printere og andet tilbehør.

For a-kasser, der har en administrationsaftale med en faglig organisation, kan a-kassens maksimale andel af fælles udgifter vedrørende IT, herunder driftsudgifter, afskrivninger, småaktiver og beregnet rente, udgøre 80 pct. Fordelingsnøglen kan anvendes uden hensyn til det faktiske forbrug, hvis den administrative funktion fuldt ud er fælles. Udvikling af a-kassesystemer er ikke en fællesudgift, men en 100 pct. a-kasseudgift.

De 530 mio. kr. fordelte sig med knap 291 mio. kr. til drift- og udvikling mv., ca. 128 mio. kr. til løn og ca. 111 mio. til IT-relaterede småaktiver og afskrivninger. Se tabel 7.1.

**Tabel 7.1 A-kassernes IT-udgifter i 2004 og 2005<sup>59</sup>**

	2004	2005
Driftsudgifter	-	158.977.370
Konsulentbistand	-	21.019.626
Reparation og vedligehold af IT-anlæg	-	10.939.660
Servicebureau	-	55.552.566
Udvikling	-	27.127.679
Diverse	-	17.186.528
I alt IT-drift mv.	295.685.317	290.803.429
IT-løn	-	127.865.379
IT-småaktiver	-	27.708.316
IT-afskrivninger	-	83.805.320
IT i alt inkl. løn, småaktiver og afskrivninger	-	530.182.443

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2004 og 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

De rene drifts- og udviklingsomkostninger til IT, der udgør ca. 55 pct. af a-kassernes samlede IT-udgifter, var ca. 5 mio. kr. mindre i 2005 end i 2004. Det svarer til et fald på under 2 pct.

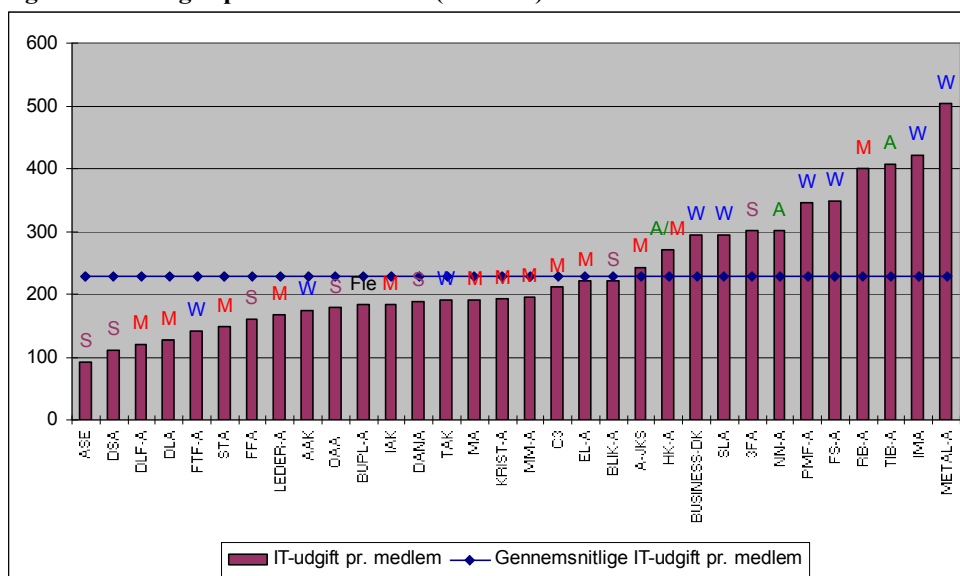
Det er ikke muligt at vurdere udviklingen i a-kassernes samlede IT-udgifter fra 2004 til 2005 på grund af et begrænset datagrundlag for 2004.

## 7.2 Benchmarking af a-kassernes IT-udgifter i 2005

Den årlige IT-udgift pr. medlem var i gennemsnit 229 kr. i 2005.

Der er imidlertid bemærkelsesværdig stor forskel på udgiften i de enkelte a-kasser. Udgiften svinger fra 91 kr. pr. medlem i ASE til 503 kr. i Metalarbejdernes A-kasse. Dvs. en forskel på 412 kr.

<sup>59</sup> Arbejdsdirektoratet har først fra 2005 tal for lønudgifterne til a-kassernes egne IT-medarbejdere, udspecificerede IT-driftsudgifter samt IT-småaktiver og -afskrivninger.

Figur 7.2 IT-udgift pr. medlem i 2005 (i kroner)<sup>60</sup>

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

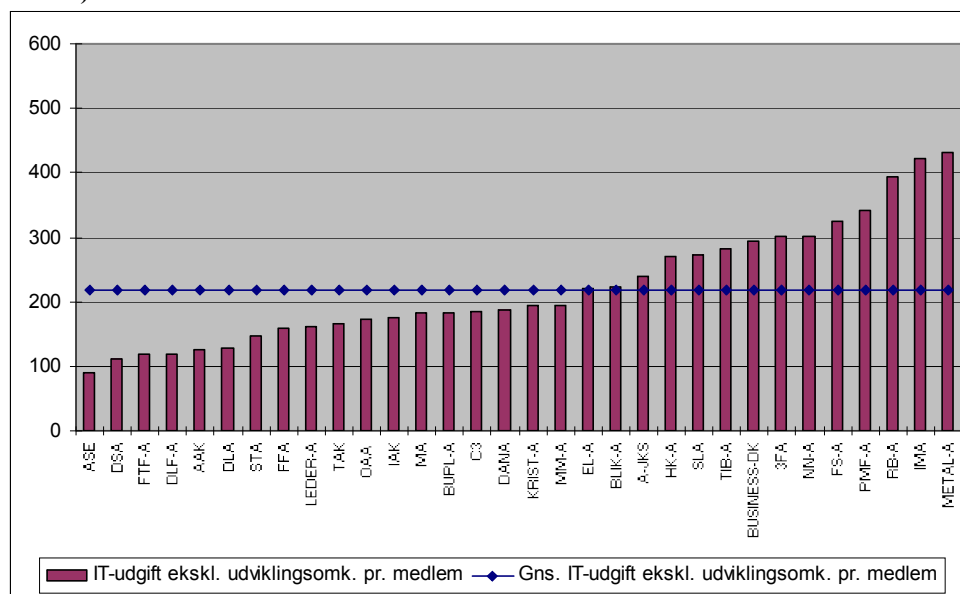
1) M = Modulus, W = Winnie, A = Arke, S = eget (selvudviklet) system, Fie = forløber til Modulus

De store forskelle kan til dels skyldes, at a-kassernes udviklingsomkostninger falder på forskellige tidspunkter. Fx havde Metalarbejdernes A-kasse og Træ-Industri-Byg's A-kasse store udviklingsudgifter i 2005, mens udviklingsudgifterne var nul i 16 andre a-kasser.

A-kassernes forskellige afskrivningsmodeller for IT-investeringer kan også påvirke udgiftsniveauet i de enkelte år. Igen havde Metalarbejdernes A-kasse og Træ-Industri-Byg's A-kasse store afskrivninger på IT i 2005. Det samme gælder Faglig Fælles A-kasse (3FA). De forskellige afskrivningsmodeller vurderes dog ikke at påvirke sammenligningerne mellem a-kasserne i enkelte år helt så meget som udviklingsomkostningerne, da a-kasserne typisk afskriver IT-investeringer over flere år (3-5 år). Dette understøttes også af, at de fleste a-kasser havde IT-afskrivninger i 2005, mens blot halvdelen havde større eller mindre udviklingsomkostninger.

I figur 7.3 er IT-udgiften pr. medlem i 2005 opgjort ekskl. udviklingsomkostninger.

<sup>60</sup> Der tages forbehold for tallene for hhv. OAA og PMF-A pga. disse to a-kassers fusion i 2005/2006 til Fag og Arbejdes A-kasse (FOA).

**Figur 7.3 IT-udgift ekskl. udviklingsomkostninger i 2005 (opgjort pr. medlem og i kroner)<sup>61</sup>**

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005, samt Arbejdsdirektoratets beregninger.

Der er fortsat stor spredning mellem a-kasserne, selvom udviklingsomkostningerne holdes ude. ASE har fortsat den laveste udgift pr. medlem med 91 kr., og Metalarbejdernes A-kasse har den højeste udgift med 431 kr. Spændet mellem top og bund reduceres dog fra 412 til 314 kr., når udviklingsomkostningerne holdes ude.

Der ses ikke umiddelbart en sammenhæng mellem a-kassens størrelse og IT-udgiften, uanset om IT-udgiften er inkl. eller ekskl. udviklingsomkostninger. Der er fx små og store a-kasser både blandt a-kasserne med høje og lave IT-udgifter.

Der er tilsyneladende en vis sammenhæng mellem a-kassernes valg af IT-system og IT-udgiften.

I hvert fald har a-kasserne med eget IT-system generelt den laveste IT-udgift<sup>62</sup>, nemlig 179 kr. pr. medlem. Dernæst følger Modulus-kasserne med en gennemsnitlig udgift på 200 kr. og Winnie-kasserne med 302 kr. De tre Arke-kasser har under ét den højeste gennemsnitlige udgift pr. medlem med 326 kroner.

Dette billede ændrer sig ikke, selvom udviklingsomkostningerne holdes ude.

<sup>61</sup> Der tages forbehold for tallene for hhv. OAA og PMF-A pga. disse to a-kassers fusion i 2005/2006 til Fag og Arbejdes A-kasse.

<sup>62</sup> Beregnet som et simpelt, uvejlet gennemsnit.

**Tabel 7.4 Gennemsnitlige IT-udgifter pr. medlem, opdelt på IT-systemer**

System	Gns. IT-udgift pr. medlem (i kr.)	Gns IT-udgift pr. medlem ekskl. udv.omk. (i kr.)
Selvudviklet	179	178
Modulus	200	195
Winnie	302	277
Arke	326	285
Alle systemer under ét)	229	217

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

Sammenhængen mellem IT-system og IT-udgift er dog langt fra entydig. Der er fx Winnie-kasser både blandt a-kasserne med de højeste og laveste udgifter pr. medlem, og det samme gælder Modulus-kasserne. Bortset fra Faglig Fælles A-kasse (3FA) har alle a-kasser med eget system en IT-udgift pr. medlem under gennemsnittet.

Det kunne være en mulig forklaring på de relativt lavere IT-udgifter i a-kasserne med egne systemer, at der ikke er tale om særligt avancerede systemer. A-kasser som ASE, Frie Funktionærers A-kasse og Fag og Arbejdes A-kasse med egne systemer og (relativt) lave IT-udgifter har imidlertid mange digitale tilbud til medlemmerne, hvilket indikerer en vis kompleksitet i systemerne.

Høje IT-udgifter betyder heller ikke nødvendigvis mange digitale servicetilbud til medlemmerne. Træ-Industri-Byg's A-kasses IT-udgifter ligger således klart over gennemsnittet, selvom a-kassen stort set ikke har digitale tilbud til medlemmerne i foråret 2006, og det uanset om udviklingsomkostningerne holdes ude eller ej.

Den tilsyneladende manglende sammenhæng mellem udgiftsniveauet og systemkompleksiteten ses også af, at de a-kasser der først og fremmest er fremhævet som foregangskasser - ud fra en selvbetjeningsmæssig vinkel - typisk har en IT-udgift pr. medlem under gennemsnittet (Ingeniørernes A-kasse, Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Akademikernes A-kasse og C3, A-kasse for ledelse og økonomi). Se afsnit 6.1.2.

### Øvrige analyser

Direktoratet har også foretaget andre sammenligninger af a-kassernes IT-udgifter i bilag 7.1. Dels sammenlignes a-kassernes IT-udgift pr. medlem ekskl. IT-småaktiver og IT-afskrivninger. Dels er det opgjort, hvor meget IT-udgifterne udgør af de samlede administrationsudgifter i de enkelte a-kasser. Endelig er a-kassernes IT-udgifter analyseret med baggrund i fordelingen af IT-fællesudgifterne i de a-kasser, der har et IT-fællesskab med et fagligt forbund.

Analyserne viser:

- At det ikke ændrer stort på a-kassernes indbyrdes placering, om IT-udgiften pr. medlem sammenlignes ekskl. IT-afskrivninger og IT-småaktiver eller ekskl. IT-udviklingsomkostningerne.
- At det giver et noget andet billede, når IT-udgiften pr. medlem holdes op mod a-kassernes samlede administrationsudgifter. Nogle a-kasser med IT-udgifter pr. medlem under gennemsnittet har således IT-udgifter, der udgør en større andel af administrationsudgifterne end gennemsnittet og omvendt.
- At den konkrete fordeling af IT-fællesudgifterne mellem a-kasse og forbund ikke alene kan forklare, om en a-kasse har IT-udgifter henholdsvis over eller under gennemsnittet.
- At a-kasser uden et IT-fællesskab med en faglig organisation generelt har en lavere IT-udgift end a-kasser med et IT-fællesskab.

Det forekommer umiddelbart overraskende, at et IT-fællesskab med en faglig organisation ikke generelt fører til en lavere IT-udgift pr. medlem. Gevinsten ved at dele systemerne og udgifterne opvejes tilsyneladende af andre forhold. Måske betyder fællesskabet, at de IT-systemer, der udvikles bliver mere komplekse (og dyrere) end nødvendigt - set ud fra en snæver a-kassevinkel. Det giver i hvert fald disse a-kasser anledning til at overveje værdien af IT-fællesskaberne.

### **Behov for analyser i a-kasserne**

Der gives ingen entydige forklaringer på, hvorfor nogle a-kasser har meget større IT-udgifter end andre. Mange forskellige forhold spiller uden tvivl ind, herunder systemkompleksitet, brugervenlighed, antal brugere, antal medlemmer og afdelinger, mulige stordriftsfordele i nogle a-kasser, nogle a-kassers IT-fællesskaber med en faglig organisation mv.

Forskellen i a-kassernes IT-udgifter er imidlertid så iøjnefaldende, at a-kasserne med god grund kan foretage yderligere analyser, eventuelt med udgangspunkt i den oversigt over de enkelte a-kassers udspecificerede IT-udgifter i 2005, der fremgår af bilag 7.2.

## **7.3 Sammenligning af IT-udgifterne i de danske og svenske a-kasser**

### **7.3.1 De to systemers opgaver**

Selvstændige, private a-kasser står for udbetalingen af dagpenge til ledige både i Danmark og Sverige. Det er derfor naturligt at sammenligne de to systemers IT-udgifter.

Sammenligningen skal dog tages med et vist forbehold i lyset af de forskelle, der også er mellem systemerne i de to lande. Den svenske lovgivning om arbejdsløshedsforsikring vurderes generelt at være mindre kompleks end den danske, og de danske a-kasser varetager

flere opgaver ud over arbejdsløshedsforsikringen end de svenske a-kasser, herunder ikke mindst efterlønsordningen. Se boks 7.2.

### Boks 7.2 De svenske og danske a-kassers opgaver og nøgletal

*Den svenske arbejdsløshedsforsikring* består af en grundforsikring og en frivillig indkomstafhængig forsikring. Grundforsikringen udbetales til personer, der opfylder arbejdskravet, men som ikke er medlem eller ikke har været medlem længe nok til at opfylde et medlemskrav på 12 måneder i a-kassen.

Den frivillige indkomstafhængige forsikring udbetales til dem, som opfylder arbejdsvilkåret, og som har været medlem i en a-kasse i mindst 12 måneder.

De svenske a-kasser står for udbetalingen af både grundbeløbet og dagpengene under den frivillige forsikring. En af a-kasserne varetager på statens vegne udbetalingen af grundbeløbet til dem, der ikke er medlem af en a-kasse.

De svenske a-kasser udbetaler også dagpenge til dem, der er omfattet af Arbejdsformidlingens aktiveringstilbud.

De *danske* a-kasser udbetaler foruden arbejdsløshedsdagpenge også efterløns- og overgangsydelse, orlovsydelse til børnepasning, aktiveringsydelse som led i den aktive beskæftigelsespolitik og VEU-godtgørelse ved deltagelse i erhvervsrettet voksen- og efteruddannelse. De danske a-kasser deltager også i forskelligt omfang i den aktive beskæftigelsesindsats.

#### Udvalgte nøgletal for de to systemer (ultimo 2005-tal):

	Danmark	Sverige
A-kasser	32	36
Medlemmer	2,3 mio.	3,86 mio.
Årsværk	4.756	1.315
Udbetalinger	49,4 mia. dk.kr.	31,2 mia.sv.kr.
Administrationsudgifter	3,2 mia. dk.kr.	1,1 mia. sv.kr.

Kilde: Arbejdsdirektoratet og Arbetslöshetskassornas Samorganisation

### 7.3.2 IT-udgifterne i Danmark og Sverige

Da det ikke er lykkedes at tilvejebringe tal for IT-lønningerne i de svenske a-kasser, sker sammenligningerne i det følgende alene med udgangspunkt i IT- drifts- og udviklingsomkostningerne. Det kan betyde, at forskellene mellem de svenske og danske udgifter undervurderes, da en del af besparelsen ved at have ét fælles udbetalingsystem, som i det svenske system, formentlig ligger på IT-lønningerne. Da de danske IT-lønninger udgør tæt på 128 mio. kr., ligger der en stor potentiel besparelsesmulighed her.

De danske a-kassers IT-udgifter var 402 mio. kr. i 2005, mens IT-udgiften i de svenske a-kasser var ca. 181 mio. kr. i 2004<sup>63</sup>.

De danske IT-udgifter er således ca. 221 mio. kr. større end de svenske.

<sup>63</sup> De svenske IT-udgifter er angivet i svenske kroner. Der ses ved sammenligningen bort fra kursforskellen mellem hhv. danske og svenske kroner, og at to forskellige år sammenlignes.



**Tabel 7.5 IT-udgifter i de danske og svenske a-kasser<sup>64</sup>**

IT-udgifter i Danmark (i mio.)		IT-udgifter i Sverige (i mio.)	
IT-udgifter inkl. drift, udvikling, afskrivninger mv.	402,3	Udgifter til fælles dagpengeudbetalings-system, ekskl. IT-løn	24*
		Øvrige IT-udgifter i a-kasserne	157
IT-udgift ekskl. løn	402,3	IT-udgift ekskl. løn	181
IT-lønninger	127,8	IT-lønninger	Tal foreligger ikke
IT-udgifter i alt	530,1	IT-udgifter i alt	Tal foreligger ikke

Kilde: Arbejdsdirektoratet og Arbetslöshetskassornas Samorganisation

\* Udgiften inkl. løn er på 27 mio. i alt. De 24 mio. er et skønnet tal.

I Sverige udgør IT-udgiften til det fælles dagpengeudbetalingssystem (OAS) blot 27 mio. kr. inkl. løn. De øvrige 157 mio. dækker udgifterne til a-kassernes egne IT-systemer.

### Boks 7.3 De danske og svenske IT-systemer

I Sverige er etableret et fælles IT-system (OAS), der håndterer alle funktioner for beregning og udbetaling af dagpenge og informationsudveksling mellem de svenske a-kassers samarbejdsorganisation, Arbetslöshetskassornas Samorganisation (SO) og en række andre aktører. Systemet er forankret i SO.

De svenske a-kasser bruger herudover 4 forskellige dokumenthåndteringssystemer og nogle tillægsfunktioner. Disse vil fremover blive erstattet af ét nyt dokument- og beskæftigelsehåndteringssystem, der integreres i OAS.

Der er ingen planer om at etablere en fællesløsning i forhold til medlems håndteringen. Der findes i dag 20-30 forskellige medlems håndteringssystemer.

De danske a-kasser benytter elleve forskellige IT-systemer. 25 a-kasser anvender 3 forskellige systemudbydere. Mens de resterende 7 a-kasser hver især har deres eget system. Se afsnit 6.1.2.

Kilde: Arbejdsdirektoratet og Arbetslöshetskassornas Samorganisation

IT-udgiften pr. medlem er 175 kr. i Danmark mod 47 kr. i Sverige. IT-udgiften pr. medlem er således næsten 4 gange større i de danske a-kasser end i de svenske.

Denne sammenligning kan imidlertid ikke stå alene, da de danske a-kasser har flere opgaver end de svenske, og da de således - trods 40 pct. færre medlemmer - udbetaler 18 mia. kr. mere end de svenske a-kasser.

Der kan tages højde for dette ved at sætte IT-udgifterne i forhold til udbetalingerne.

<sup>64</sup> De enkelte IT-udgiftsposter i det danske og svenske system kan ikke sammenlignes, da de svenske IT-udgifter ikke foreligger tilstrækkeligt udspecificeret. Se tabel 7.1 for en udspecificering af de danske IT-udgifter. Arbetslöshetskassornas Samorganisation (SO) har opgivet de samlede IT-udgifter til OAS systemet til at være 27 mio. Denne udgift dækker også lønudgifterne til de knap otte IT-medarbejdere i SO, der arbejder med systemet. For at kunne sammenligne de to systemer ekskl. lønudgiften er lønudgiften til håndtering af OAS-systemet skønnet til 3 mio. kr.

Denne beregning viser, at de danske a-kasser udbetaler 123 kroner for hver krone, der anvendes på IT, mens de svenske a-kasser udbetaler 172 kroner pr. IT-krone. Begge tal er ekskl. udgifter til IT-lønningerne.

De svenske a-kasser udbetaler således 40 pct. mere pr. IT-krone end de danske a-kasser<sup>65</sup>.

**Tabel 7.6 Nøgletal til sammenligning af IT-udgifterne i Danmark og Sverige**

	Danmark	Sverige
IT-udgifter ekskl. IT-løn	402 mio.	181 mio.
IT-udgift (ekskl. IT-løn) pr. medlem	175 kr.	47 kr.
Ydelseskroner pr. IT-krone (ekskl. IT-løn)	123 kr.	172 kr.

Kilde: Arbejdsdirektoratet og Arbetslöshetskassornas Samorganisation

En del af forklaringen på de højere danske IT-udgifter er uden tvivl den mere komplicerede danske arbejdsløshedslovgivning og de flere ydelsestyper, der i sig selv gør de danske IT-systemer mere komplekse. Dette må også være en væsentlig forklaring på, at de danske a-kasser har mere end tre en halv gang så mange ansatte som de svenske a-kasser.

Det er dog i den forbindelse bemærkelsesværdigt, at nogle af de danske a-kasser udbetaler næsten lige så mange (Frie Funktionærers A-kasse og Kristelig A-kasse) eller flere (ASE) ydelseskroner pr. IT-krone end gennemsnittet for de svenske a-kasser.

En anden mulig forklaring er, at det tilsyneladende er lykkedes de svenske a-kasser at etablere ét fælles system til udbetaling af dagpenge, som på samme tid er enkelt, fleksibelt og billigt. Systemet er forankret i Arbetslöshetskassornas Samorganisation, men med anvendelse af eksterne IT-leverandører. Herved sikres også en vis form for konkurrence gennem jævnlige udbud af opgaven.

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

Overraskende nok fører nogle danske a-kassers IT-fællesskab med en faglig organisation tilsyneladende heller ikke til lavere udgifter i de pågældende a-kasser og dermed til lavere IT-udgifter på det generelle niveau. Se afsnit 7.2.

De højere danske IT-udgifter kan derimod ikke forklares med, at de danske IT-systemer generelt fremstår mere brugervenlige end de svenske. 32 af de svenske a-kasser er koblet op på den såkaldte Internet A-kasse (eller E-kasse). Medlemmerne har her en personlig hjemmeside, hvorfra de kan melde sig ledige, sende dagpengekort og meddelelser til sagsbehandleren, hente udbetalingspecifikationer, se udbetalings- og ledighedsperioder og se

<sup>65</sup> Ideelt set skulle sammenligningen foretages med udgangspunkt i antallet af udbetalingstransaktioner, men da der ikke foreligger et transaktionstal for det svenske system anvendes udbetalingsbeløbet - vel vidende at forskelle i ydelsesniveauet i hhv. Sverige og Danmark kan påvirke resultatet af sammenligningen.

oversigter over alle hændelser og klagesager. Det fælles, svenske dagpengesystem kan således klart matche systemerne i de bedste danske a-kasser i forhold til digitalisering og selvbetjening.

De svenske IT-udgifter forventes i øvrigt reduceret, når a-kasserne i nær fremtid overgår fra fire forskellige systemer til dokumenthåndtering til blot et enkelt.

### **7.3.3 Perspektiverne i forhold til de danske IT-udgifter**

Sammenligningen af de danske a-kassers IT-udgifter i afsnit 7.2 viste, at de enkelte a-kasser havde god grund til at analysere IT-udgifterne yderligere. Der er således et meget stort spænd i a-kassernes IT-udgifter.

Sammenligningen med Sverige viser også, at de danske a-kasser under ét har anledning til at analysere IT-udgifterne nærmere med henblik på at reducere disse fx via en højere grad af fælles udviklingsarbejde og fælles IT-løsninger.

Det kunne umiddelbar synes fordelagtigt, hvis alle de danske a-kasser var koblet på et af de to større IT-systemer – Modulus eller Winnie, således at man undgik parallelt at skulle udvikle på elleve forskellige IT-systemer. Der er dog intet, der tyder på, at dette reelt ville føre til en lavere samlet IT-udgift. Således viste analyserne i afsnit 7.2, at de syv a-kasser, der hver især har deres eget IT-system, har den laveste gennemsnitlige IT-udgift pr. medlem. Inspirationen skal snarere hentes fra de svenske a-kasser, der har ejerskabet til det fleksible og billige IT-system på dagpengeområdet, men som samtidig sikrer konkurrencen via udbud af opgaven til eksterne leverandører.

A-kasserne har tilkendegivet, at der er væsentlig inspiration at hente fra den svenske model og organisation for IT i a-kasserne, men peger også på, at a-kasserne i Danmark varetager væsentligt flere opgaver og skal håndtere en mere kompliceret lovgivning end de svenske a-kasser. Det er dog a-kassernes vurdering, at der vil være interesse for at udvikle en fælles model for de grundlæggende systemfunktioner i modsætning til ét tungt, ensartet IT-data-system, idet a-kasserne har behov for at anvende forskelligartede faciliteter på et reelt konkurrerende marked (som i Sverige) samtidig med, at der etableres fælles rationelle løsninger på de grundlæggende systemfunktioner.

## 8 A-kassernes tidsforbrug

En undersøgelse fra maj 2006 viser mindre udsving i a-kassernes generelle tidsforbrug i forhold til 2002.

A-kasserne bruger 3 pct. mere tid på dagpengeområdet i 2006, selvom ledigheden er lavere, og medlemmerne er begyndt at bruge a-kassernes tilbud om selvbetjening.

Tidsforbruget på ikke-medlemsrettede aktiviteter er generelt faldet med 3 procentpoint. Dette skyldes primært, at medarbejderne bruger mindre tid på at holde sig fagligt ajour og efteruddanne sig.

A-kassernes bruger også mindre tid på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter. Tidsforbruget på området udgør 7 pct. i 2006 mod 9 pct. i 2002.

Der er stor forskel på tidsforbrugets fordeling i de enkelte a-kasser, herunder også på tiden, der bruges på intern administration og ledelse.

Medlemmernes selvbetjening kan endnu ikke aflæses i den tid, a-kasserne bruger på at udbetale dagpenge. Der bruges således ikke generelt mindre tid på at udbetale dagpenge i a-kasser, hvor medlemmerne i stort omfang udnytter mulighederne for selvbetjening.

### 8.1 A-kassernes samlede tidsforbrug

#### 8.1.1 Tidsforbrug på hovedområderne i 2006

A-kasserne har i uge 17-20 i 2006 registreret deres tidsforbrug inden for 6 hovedområder<sup>66</sup>:

- kerneaktiviteter,
- lovpligtig vejledning,
- arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter (AMPA),
- intern administration og ledelse,
- støttefunktioner og
- vidensopdatering og uddannelse.

---

<sup>66</sup> Se skemaet i bilag 8.1, der beskriver afgrænsningen mellem de enkelte områder

### Boks 8.1 Beskrivelse af tidsregistreringens hovedkategorier

**Kerneaktiviteter:**

Alle arbejdsopgaver, herunder møder, registreringer og administration vedrørende dagpenge, feriedagpenge, efterløn, orlov/SVU/VEU, aktiveringsydelse. Ved kerneaktiviteter forstås også arbejdsopgaver, der vedrører kontingent- og medlemsadministration samt udbetaling af ydelser.

**Lovpligtig vejledning:**

Al vejledning, som a-kassen er forpligtet til at give medlemmet i henhold til lovgivningen. (Supplerende vejledning og information er registreret under kerneaktiviteter).

**Arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter (AMPA):**

Vejledningsforløb og alle aktiviteter i forbindelse med at bevare og sikre medlemmernes tilknytning til arbejdsmarkedet, som a-kassen ikke er lovmæssigt forpligtet til, men som a-kassen vælger at tilbyde sine medlemmer. Herunder også a-kassens aktiviteter som anden aktør.

**Intern administration og ledelse:**

Alle opgaver af administrativ og ledelsesmæssig karakter, herunder personale- og sekretariatsfunktioner.

**Støttefunktioner:**

Alle opgaver, som understøtter a-kassens primære arbejdsopgaver, herunder kantine, rengøring, receptionsopgaver, IT-opgaver, betjentfunktion mv.

**Vidensopdatering og uddannelse:**

Al tid, som bruges til, at medarbejderen opdateres med regler, herunder deltagelse i og planlægning af uddannelses- og undervisningsforløb.

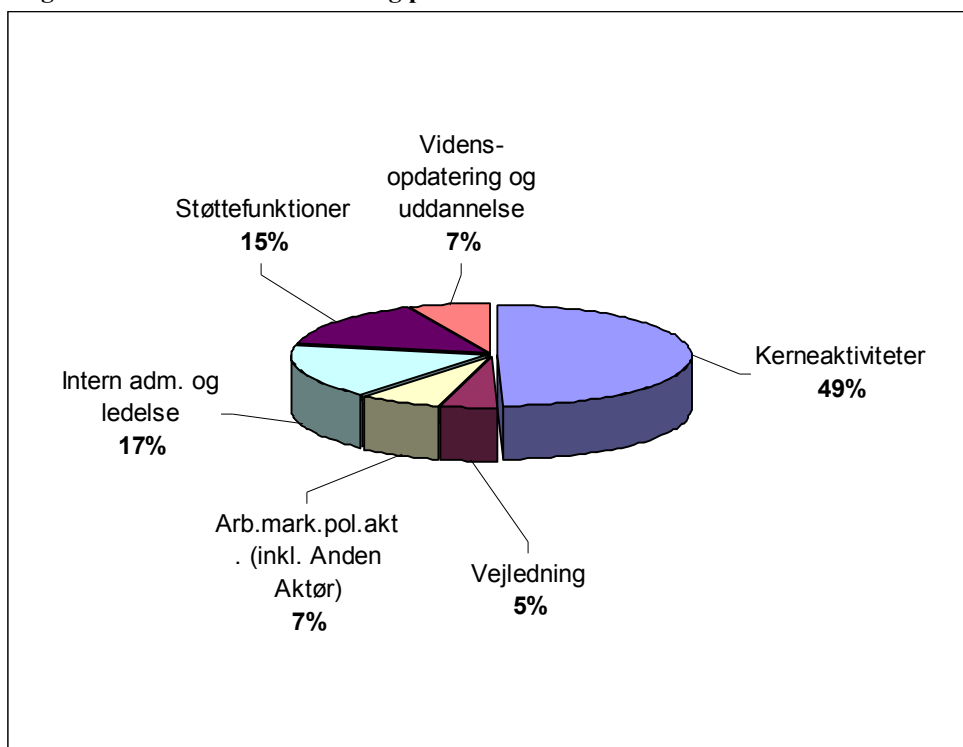
Fordelingen af tidsforbruget for a-kasserne under ét fremgår af figur 8.1.<sup>67</sup>

Som det ses af figuren bruger a-kasserne 49 pct. af tiden på kerneaktiviteterne. Kerneaktiviteter dækker aktiviteter vedrørende håndtering af dagpenge, efterløn, orlovsydelse, statens voksenuddannelsesstøtte (SVU), Voksen- og efteruddannelse (VEU) og aktiveringsydelse samt kontingent- og medlemsadministration.

De resterende 51 pct. af tiden fordeler sig med 17 pct. til intern administration og ledelse, 15 pct. til støttefunktioner, 7 pct. til vidensopdatering og uddannelse, 7 pct. til Arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter og 5 pct. til vejledning.

---

<sup>67</sup> Der er tale om et vejet resultat, dvs. at a-kasserne indgår i beregningen med nøjagtig det antal årsværk, den enkelte a-kasse havde ved udgangen af 2005.

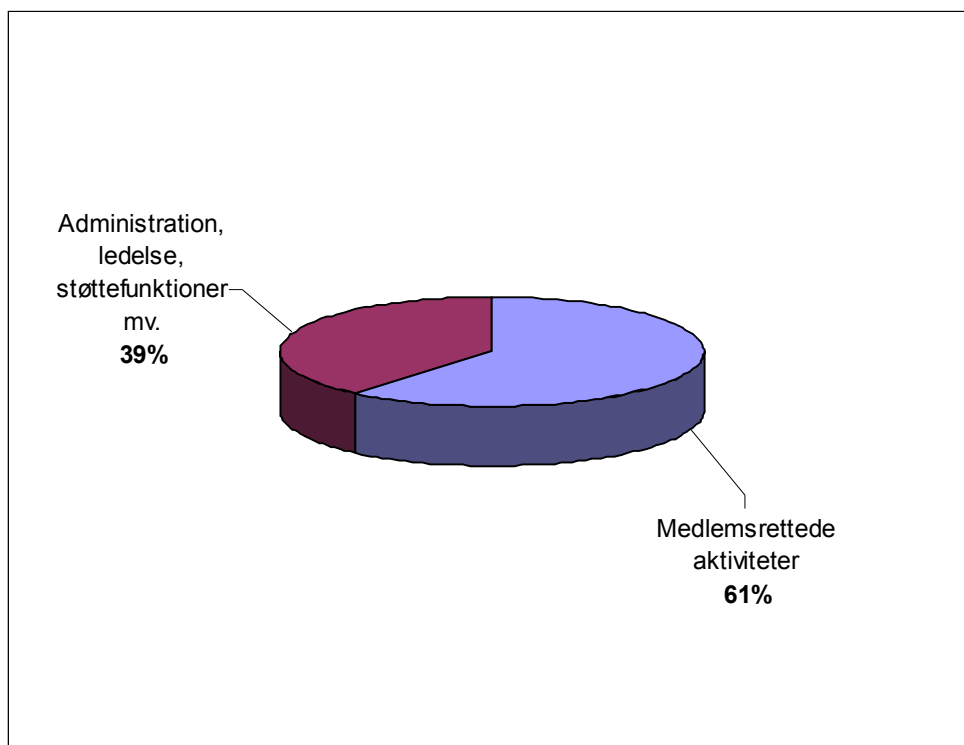
**Figur 8.1 A-kassernes tidsforbrug på 6 hovedområder**

Kilde: Arbejdsdirektoratets undersøgelse af tidsforbruget i a-kasserne, foråret 2006

Hvis tidsforbruget på de medlemsrettede aktiviteter<sup>68</sup> og den tid, som a-kasserne bruger på intern administration, støttefunktioner og videns-opdatering og uddannelse, opgøres forholdsmæssigt, ses, at a-kasserne under ét bruger 61 pct. af tiden på medlemsrettede aktiviteter og 39 pct. på funktioner, der ikke direkte involverer medlemmerne. Se figur 8.2.

<sup>68</sup> Kerneaktiviteter, vejledning og arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter

**Figur 8.2 Forholdet mellem medlemsrettede aktiviteter og administration/ledelse-/støttefunktioner mv.**

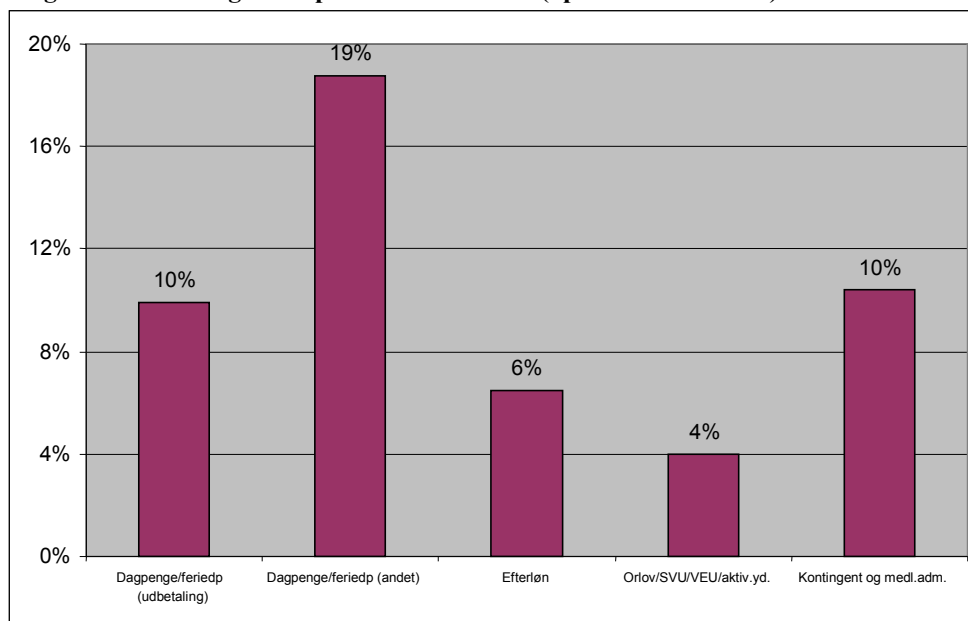


Kilde: Arbejdsdirektoratets undersøgelse af tidsforbruget i a-kasserne, foråret 2006

### **Tidsforbruget på kerneaktiviteter**

A-kasserne bruger som nævnt 49 pct. af tiden på kerneaktiviteter. 10 pct. af den samlede tid går til udbetaling af dagpenge og feriedagpenge, mens 19 pct. går til anden sagsbehandling vedrørende dagpenge/feriedagpenge. 2/3 af tidsforbruget på dagpenge/feriedagpenge-området går således til andet end udbetaling. Dvs. til behandling af ledighedserklæringer, rådigheds-vurderinger, klagesager mv.

A-kasserne bruger endvidere 6 pct. af tiden på håndtering af efterløn, 4 pct. på orlovsydelse, SVU, VEU og aktiveringsydelse og 10 pct. på kontingent- og medlemsadministration.

**Figur 8.3 Fordeling af tid på kerneaktiviteter (i pct. af samlede tid)**

Kilde: Arbejdsdirektoratets undersøgelse af tidsforbruget i a-kasserne, foråret 2006

Tidsregistreringen viser i øvrigt samme billede som i 2002, nemlig at efterlønsområdet kræver væsentligt mindre administration i a-kasserne end dagpengeområdet.

Håndteringen af dagpengeområdet optager næsten 5 gange så meget af a-kassernes tid som efterlønsområdet, selvom efterlønsudbetalingerne oversteg dagpengeudbetalingerne i 2005. Se afsnit 4.1.

Forklaringen er bl.a., at flere medlemmer får udbetalt dagpenge end efterløn i et givent år, og at mange medlemmer på efterlønsordningen kan nøjes med at udfylde en halvårserklæring i stedet for at indsende månedlige efterløns-kort. Sidstnævnte letter selvfølgelig a-kassernes administration.

Det er også værd at bemærke, at a-kasserne bruger lige så meget tid på kontingent- og medlemsadministrationen som på efterløn, orlovsydelse, SVU, VEU og aktiveringsydelse tilsammen.

### **Tidsforbruget på Arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter**

A-kasserne bruger 7 pct. af tiden på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter. Lidt over 1 pct. går til vejledningsforløb for ledige og yderligere 1 pct. til Anden Aktør-indsatsen<sup>69</sup>.

<sup>69</sup> Ved Anden-Aktør-indsatsen forstås, at a-kassen deltager i et udbud af en aktivitet, som er udbudt og økonomisk finansieret af et af de Regionale Arbejdsmarkedsråd. I alt fire a-kasser har haft en aktivitet i forbindelse med Anden-Aktør i registreringsperioden. Det drejer sig om Akademikernes A-kasse, Ingeniørernes A-kasse, Magistrenes A-kasse og Faglig Fælles A-kasse.



De sidste ca. 5 pct. går til andre arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, der bl.a. omfatter samtaler om jobplaner, jobformidling og samarbejde om flaskehalsinitiativer.

Der kan således konstateres et fald i ressourceanvendelsen til arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter i forhold til tidsregistreringen i 2002, hvor 9 pct. af det samlede tidsforbrug blev anvendt på dette område.

### **8.1.2 Udviklingen i a-kassernes tidsforbrug siden 2002**

I det følgende beskrives udviklingen i tidsforbruget på de enkelte aktivitetsområder fra 2002 til 2006. Sammenligningen skal dog tolkes med øje for de metodemæssige forbehold, der knytter sig til undersøgelsen, og at der er tale om relativt beskedne udsving. Det hører også med til billedet:

- At det samlede antal medarbejdere i a-kasserne er faldet med 5,9 pct. fra ult. 2002 til ult. 2005, svarende til et fald på 296 årsværk<sup>70</sup>. Det betyder eksempelvis, at 10 pct. af tidsforbruget svarer til 505 årsværk i 2002-undersøgelsen, mod knap 475 årsværk i 2006.
- At ledighedsbelastningen var betydeligt lavere (ca. 17 pct.) i 2006-undersøgelsens tidsregistreringsperiode end i 2002-undersøgelsen. Ledighedsprocenten for de forsikrede ledige var på 5,3 pct. i november 2002 mod 4,4 pct. i maj 2006<sup>71</sup>. Medlemmernes øgede selvbetjening via nettet burde også trække i retning af et lavere tidsforbrug på dagpengeområdet.
- At det samlede antal efterlønstransaktioner er steget med ca. 1,5 pct. fra 2002 til 2005. Flere udnytter også muligheden for at arbejde ved siden af efterlønnen i 2005 end i 2002. Antallet af efterlønskort med belægning er således steget med over 70 pct., ligesom antallet af udbetalinger af den skattefrie præmie er steget betydeligt. Andre faktorer kan også have påvirket belastningen på efterlønsordningen i både opad- og nedadgående retning<sup>72</sup>.

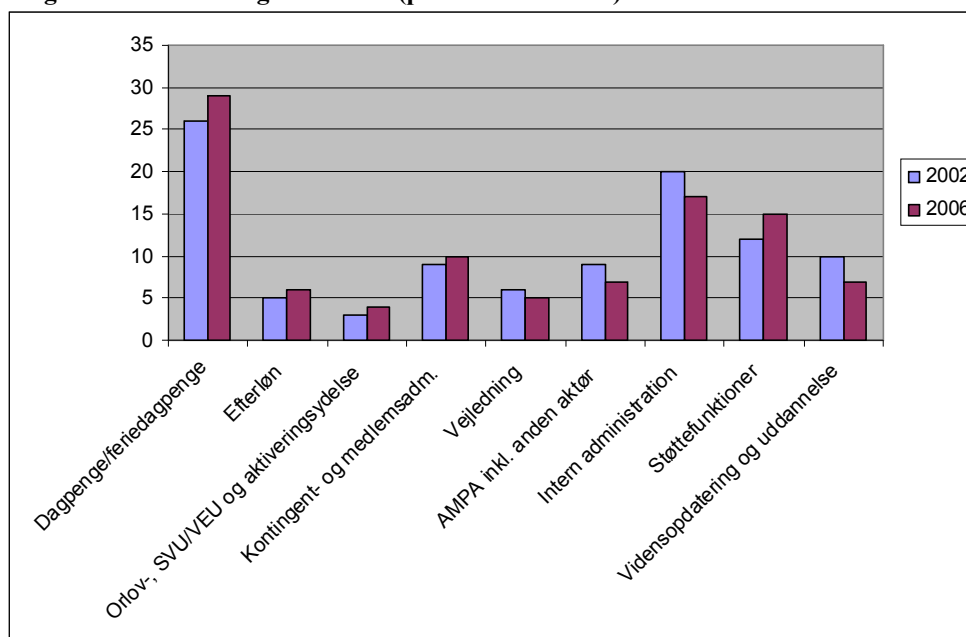
A-kassernes tidsforbrug til lovpligtig vejledning, arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, intern administration og ledelse samt vidensopdatering udgør en mindre andel af det samlede tidsforbrug i 2006 end i 2002. Se figur 8.4.

---

<sup>70</sup> Se afsnit 3 vedr. udviklingen i a-kassernes struktur, personale og medlemmer.

<sup>71</sup> Den sæsonkorrigerede ledighed var på 5,9 pct. i november 2002 mod 4,9 pct. i maj 2006 og a-kasse-ledighedsprocenten var på 5,2 pct. i 2002 mod 6,3 i 2005.

<sup>72</sup> Det er a-kassernes vurdering, at arbejdet med at godkende og oprette medlemmer, der overgår til efterløn, er øget; flere søger om dispensation for selvstændig virksomhed, flere har pensioner, der skal tages højde for, og flere skal have udbetalt efterløn i udlandet. Direktoratets og Samvirkens fælles projekt med registrering af medlemmernes efterlønsbidrag i 2002 (ret til efterløn) kan dog have lettet arbejdet i a-kasserne efterfølgende.

**Figur 8.4 Tidsforbrug 2002/2006 (pct. af samlede tid)**

Kilde: Tidsregistrering i a-kasserne, foråret 2006 og Arbejdsdirektoratets Benchmarkingrapport 2003

Tidsforbruget på intern administration og ledelse er faldet med 3 procentpoint. Dette kan formentlig forklares med, at IT-området er registreret under støttefunktioner i 2006 og ikke under intern administration og ledelse som i 2002-registreringen. Tidsforbruget på støttefunktioner er således tilsvarende steget med 3 procentpoint.

Tilbage bliver en nedgang på vidensopdatering og uddannelse på 3 procentpoint og en nedgang på lovpligtig vejledning og AMPA på henholdsvis 1 og 2 procentpoint.

Denne nedgang modsvarer af, at a-kassernes tidsforbrug på kerneaktiviteter samlet set er steget med 6 procentpoint fra 2002 til 2006.

Tidsforbruget på dagpengeområdet er steget med 3 procentpoint, mens forbruget på kontingent- og medlemsadministration er steget med 1 procentpoint. Endelig er også tidsforbruget på hhv. efterløn og orlov, SVU, VEU mv. steget med 1 procentpoint.

A-kassernes øgede tidsforbrug på dagpengeområdet fra 2002 til 2006 er overraskende både i lyset af, at ledigheden er betydeligt lavere i maj 2006 end i november 2002, og at medlemmerne er begyndt at bruge a-kassernes tilbud om selvbetjening, ikke mindst på dagpengeområdet.

A-kasserne har i den forbindelse peget på, at tilpasninger som følge af konjunkturerne typisk slår igennem med nogen forsinkelse. Det gælder både ved overgang til opgangs- og nedgangskonjunkturer. Ved stigende ledighed vil a-kasserne sandsynligvis i første omgang søge at klare et øget administrativt pres med det eksisterende personale. Mens de ved faldende ledighed

vil udskyde indskrænkninger i medarbejderstaben, indtil det har vist sig, om der er tale om en vedvarende tendens.

Set under ét er tidsforbruget på de medlemsrettede aktiviteter 3 procentpoint højere i 2006 end i 2002 (61 pct. mod tidligere 58 pct.). Når tidsforbruget på de ikke medlemsrettede aktiviteter er faldet, skyldes det, at den tid, der går til at uddanne medarbejdere, og at medarbejderne holder sig fagligt ajour, er reduceret fra 10 til 7 pct.

Sidstnævnte reduktion er umiddelbart bekymrende, men skal ses i forhold til de usikkerheder, der ligger i, at tidsregistreringen er foretaget i to forskellige dagpengeperioder, og at uddannelsesforløb typisk ikke vil være jævnt fordelt på årets tolv måneder. Det spiller sandsynligvis også ind, at der ikke har været ny lovgivning, der skulle implementeres i a-kasserne i tiden omkring tidsregistreringsperioden i 2006.

A-kasserne har imidlertid god grund til løbende at opkvalificere medarbejderne, også på andre områder end det lovgivningsmæssige, hvis de skal kunne matche kravene fra både medlemmerne og det politiske system i de kommende år.

## **8.2 Benchmarking af a-kassernes tidsforbrug**

Som det ses af figur 8.5, er der stor forskel på tidsforbruget i de enkelte a-kasser<sup>73</sup>.

Sammenligningen skal dog ses i lyset af de metodemæssige forbehold, der særligt gør sig gældende på enkeltkasseniveauet (se afsnit 9.3).

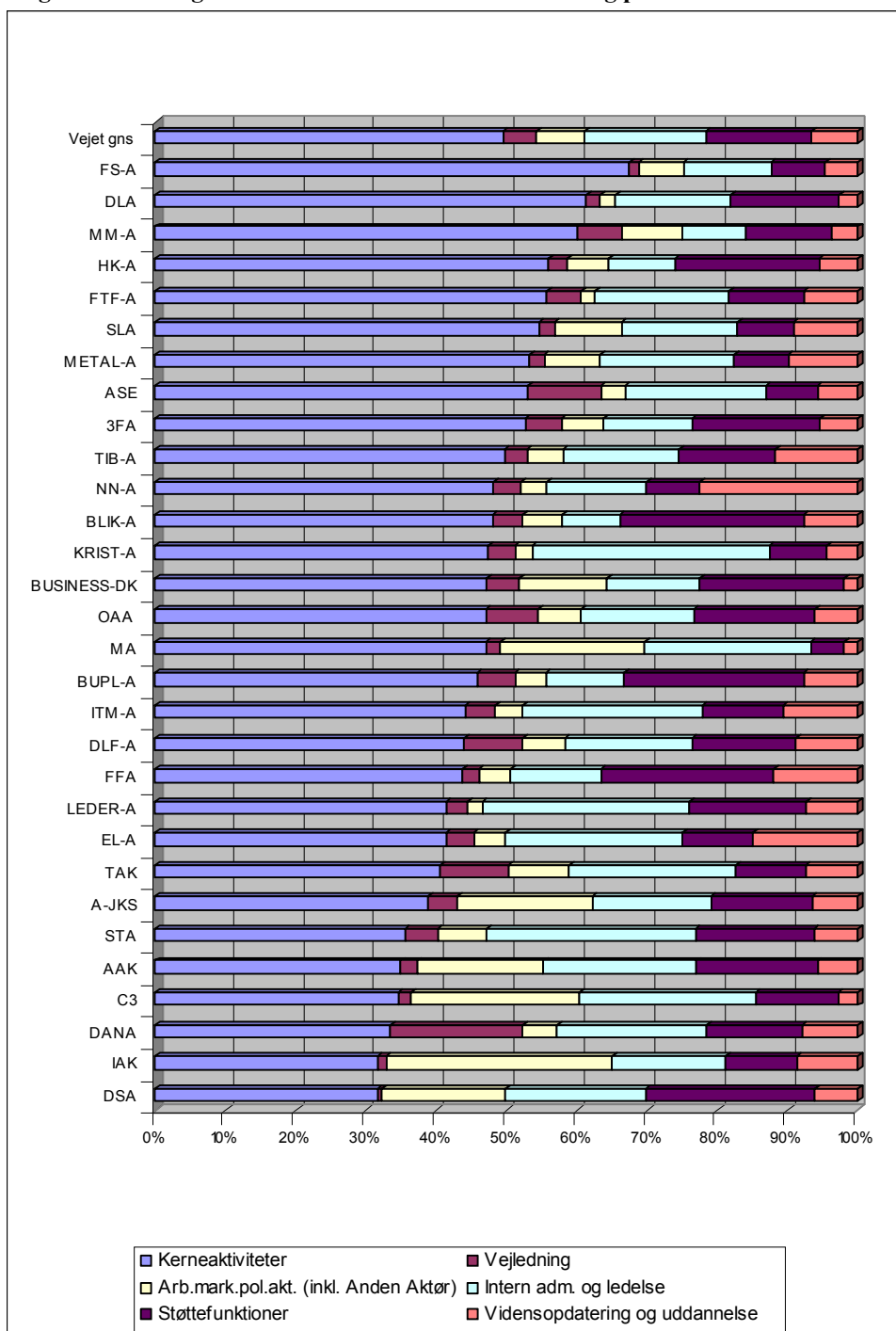
Forskellene i tidsforbruget kan herudover være begrundet i a-kassernes forskellige faglige områder, hvor ledigheds mønstre og brugen af fx efterløn varierer. Tidsforbruget vil også afspejle forskelle i struktur, prioriteringer, serviceniveau, tilrettelæggelse af arbejdet samt i sidste ende effektiviteten i de enkelte a-kasser.<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Bilag 8.2 viser a-kassernes tidsforbrug på samtlige registreringskategorier og bilag 8.3 viser de enkelte a-kassers procentfordeling på hovedområderne i hhv. 2002 og 2006.

<sup>74</sup> Når tidsforbruget i de enkelte a-kasser sammenlignes, skal man være opmærksom på, at det er de enkelte a-kassers relative tidsforbrug på de forskellige aktivitetstyper, der sammenlignes.

Figur 8.5 Oversigt over den enkelte a-kasses tidsforbrug på seks hovedområder



Kilde: Tidsregistrering i a-kasserne, foråret 2006 og Arbejdsdirektoratets beregninger

Som tidligere nævnt bruger a-kasserne samlet set 39 pct. af tiden på ikke medlemsrettede aktiviteter, dvs. ledelse, administration, støttefunktioner og vidensopdatering. Ledernes A-kasse, A-kassen STA, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og EL-Fagets A-kasse har med 50 pct. eller mere det største tidsforbrug på ikke medlemsrettede aktiviteter. Mens Malerfagets og Maritim A-kasse og Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse har det mindste tidsforbrug med henholdsvis 25 pct. og 26 pct.

Tabel 8.6 viser spændet mellem a-kassernes tidsforbrug på de enkelte aktiviteter.

**Tabel 8.6 Spændet mellem a-kassernes tidsforbrug på de seks hovedområder**

Aktivitet	A-kassernes samlede tidsforbrug	Spænd mellem højeste og laveste tidsforbrug i a-kasserne
Kerneaktiviteter	49%	32 % - 68 %
Vejledning	5%	1 % - 19 %
AMPA inkl. anden aktør	7%	2% - 32%
<b>Medlemsrettede aktiviteter i alt</b>	<b>61%</b>	<b>48% - 75%</b>
Intern administration og ledelse	17%	8 % - 34 %
Støttefunktioner	15%	5 % - 26 %
Vidensopdatering og uddannelse	7%	2 % - 26 %
<b>Ikke medlemsrettede aktiviteter</b>	<b>39%</b>	<b>25% - 52%</b>

Kilde: Arbejdsdirektoratets undersøgelse af tidsforbruget i a-kasserne, foråret 2006

Tidsforbruget varierer fx med 36 procentpoint på kerneaktiviteterne og med 30 procentpoint de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter.

For de øvrige aktiviteter er spændet mellem 18 og 26 procentpoint.

I det følgende analyseres spændet mellem a-kasserne på de enkelte hovedområder.

### **Kerneaktiviteter**

A-kasserne bruger samlet set 49 pct. af tiden på kerneaktiviteter. Dette spænder over Danske Sundhedsorganisationers A-kasses forbrug på 32 pct. til Funktionærernes og Servicefagenes A-kasses forbrug på 68 pct.

Det er ikke overraskende, at Danske Sundhedsorganisationers A-kasse med den laveste ledighed også har det mindste tidsforbrug på kerneaktiviteterne. A-kassen bruger til gengæld relativt meget tid på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter (18 pct.).

Der er mange LO-kasser blandt a-kasserne med det største tidsforbrug på kerneaktiviteter. Dette er heller ikke overraskende, da mange LO-kasser fortsat har en ledighed over gennemsnittet, har mange medlemmer der overgår til efterløn mv.

Ledigheds- og efterløns mønstre er dog ikke det eneste, der påvirker a-kassernes relative tidsforbrug på kerneaktiviteterne. Der kan også være a-kasser, der ikke har optimeret deres arbejdsprocesser inden for

kerneaktiviteterne, herunder har undladt at digitalisere dele af medlemsservicen. Disse a-kasser vil - alt andet lige - bruge mere tid på kerneaktiviteterne end a-kasser, der bruger ressourcer på at effektivisere arbejdsprocesserne og give medlemmerne mulighed for selvbetjening.

### **Lovpligtig vejledning**

A-kasserne bruger under ét 5 pct. af tiden på lovpligtig vejledning. Dette spænder fra et forbrug på 1 pct. i Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse og Danske Sundhedsorganisationers A-kasses til et forbrug på 19 pct. i DANA A-kasse for selvstændige samt et forbrug på 10 pct. i henholdsvis ASE og Teknikernes A-kasse.

Det er værd at bemærke ASEs og ikke mindst DANAs store tidsforbrug, der bl.a. kan være en følge af den mere komplekse lovgivning vedrørende selvstændige. DANA har også tidligere påpeget, at a-kassen gør særligt meget ud af at vejlede deres nye medlemmer. Det kan være med til at forklare, at DANA har en relativ høj udgift pr. transaktion. Se afsnit 4.3.2.

Registreringerne viser i øvrigt, at Danske Lønmodtageres A-kasse og Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse begge har et lavt tidsforbrug på lovpligtig vejledning og samtidig et højt tidsforbrug på kerneaktiviteter.

Begge a-kasser oplyser, at en andel af den mundtlige vejledning, som sker under møder med medlemmerne, sagsbehandling eller ved telefoniske henvendelser fra medlemmet, kan være registreret under den aktuelle kerneaktivitet.

Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse har endvidere oplyst, at a-kassen primært anvender skriftlig vejledning. Danske Lønmodtageres A-kasse anvender også en del skriftlig vejledning.

### **Intern administration og ledelse**

A-kasserne bruger samlet set 17 pct. af tiden på intern administration og ledelse. Kristelig A-kasse (34 pct.), A-kassen STA (30 pct.), Ledernes A-kasse (29 pct.) og IT-fagets og Merkonomernes A-kasse (26 pct.) bruger mest tid på området, mens Blik- og Rørarbejdernes A-kasse (8 pct.), Malerfagets og Maritim A-kasse (9 pct.) og HK/Danmarks A-kasse (9 pct.) bruger mindst tid.

Der er et bemærkelsesværdigt spænd mellem a-kasserne på dette område.

Der kan ikke umiddelbart udledes et mønster ud fra fx størrelse, ledighed, medlemskreds mv.

Der ses dog en tendens til, at a-kasser med et stort tidsforbrug på intern administration og ledelse har et relativt lille tidsforbrug på kerneaktiviteter, og at a-kasser med et lille tidsforbrug på intern administration har et stort tidsforbrug på henholdsvis kerneaktiviteter og støttefunktioner.

Med benchmarkingen har de enkelte a-kasser nu et grundlag for yderligere analyser af deres tidsforbrug på intern administration og ledelse<sup>75</sup>.

### **Støttefunktioner**

A-kasserne bruger samlet set 15 pct. af tiden på støttefunktioner.

Det mindste tidsforbrug ses i Magistrenes A-kasse (5 pct.), ASE (7 pct.), Socialpædagogernes Landsdækkende A-kasse, Metalarbejdernes A-kasse, Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse og Kristelig A-kasse (alle med 8 pct.). Det største tidsforbrug ses i Blik- og Rørarbejdernes A-kasse (26 pct.), Frie Funktionærers A-kasse (25 pct.), Danske Sundhedsorganisationers A-kasse (24 pct.) og Ingeniørernes A-kasse (23 pct.).

Spændet mellem a-kasserne på dette område må ses i sammenhæng med graden af outsourcing i de enkelte a-kasser, herunder på IT-området. Et stort tidsforbrug på støttefunktioner indikerer umiddelbart, at a-kassen selv løser opgaverne, mens et lille tidsforbrug kan være en følge af en høj grad af outsourcing. Andre faktorer vil dog også spille ind, herunder fx strukturen. Hvis en a-kasse har mange lokalafdelinger, må det formodes at trække i retning af et højere tidsforbrug på støttefunktioner end i en tilsvarende a-kasse med få afdelinger.

### **Vidensopdatering og uddannelse**

A-kasserne bruger under ét 7 pct. af tiden på vidensopdatering og uddannelse. Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse bruger med 22 pct. og EL-Fagets A-kasse med 15 pct. mest tid på vidensopdatering og uddannelse. Business Danmarks A-kasse og Magistrenes A-kasse bruger mindst tid på området med hver 2 pct.

Der er tale om et bemærkelsesværdigt spænd mellem a-kassernes tidsforbrug. Men netop denne indsats kan være meget ”sæsonbetonet” og afhængig af de konkrete kompetenceudviklingsprojekter i a-kasserne.

I den forbindelse oplyser Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, at der i tidsregistreringsperioden blev indført nyt edb-system, og at en del tid gik til testning. EL-Fagets A-kasse oplyser, at der var planlagt en del kurser i tidsregistreringsperioden, herunder et 2,5 dages opdateringsseminar for sagsbehandlere. Frie Funktionærers A-kasse har også oplyst, at a-kassen havde en ekstraordinær indsats i tidsregistreringsperioden.

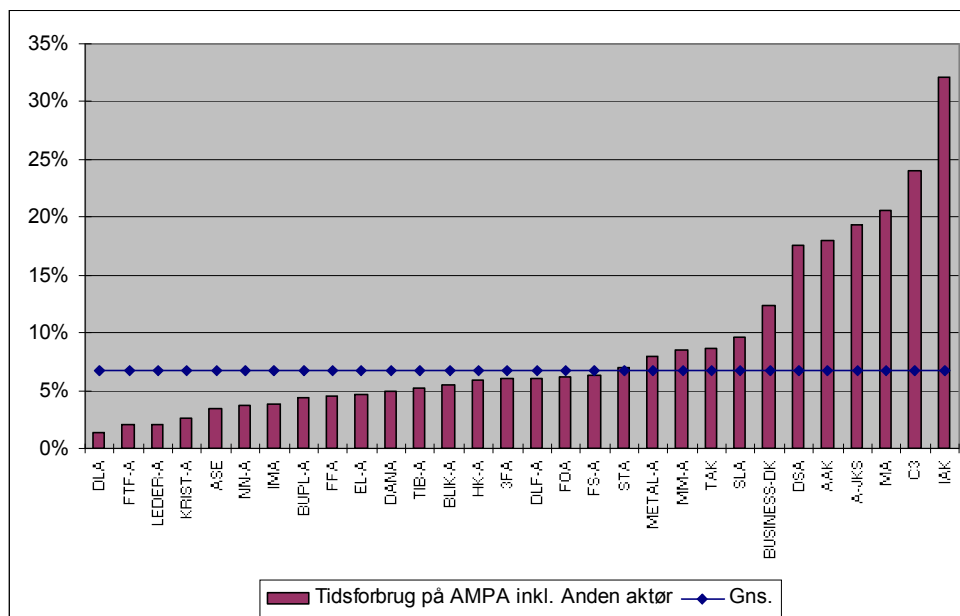
---

<sup>75</sup> Graden af outsourcing påvirker den enkelte a-kasses tidsforbrug på støttefunktioner. Det giver derfor ikke mening at se på intern administration og støttefunktioner under ét. Det er også betænkeligt at benchmarke a-kasserne på de tre ikke-medlemsrettede kategorier under ét (intern administration, støttefunktioner og vidensopdatering og uddannelse), da der er en vis ”usikkerhed” knyttet til de to sidstnævnte områder.

### Arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter (AMPA)

A-kasserne bruger i gennemsnit 7 pct. af tiden på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter. Det ses dog også af figur 8.7, at der er stor forskel på forbruget i de enkelte a-kasser. Spændet ligger fra ca. 1 pct. af det samlede tidsforbrug (Danske Lønmodtageres A-kasse) til 32 pct. i den a-kasse, som bruger mest tid (Ingeniørernes A-kasse).

**Figur 8.7 A-kassernes tidsforbrug på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter inkl. anden aktør-indsatsen**



Kilde: Tidsregistrering i a-kasserne, foråret 2006 og Arbejdsdirektoratets beregninger

Det lave tidsforbrug i nogle a-kasser (Danske Lønmodtageres A-kasse, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse, Ledernes A-kasse, Kristelig A-kasse, ASE og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse) hænger uden tvivl sammen med politiske valg i a-kasserne om ikke at indgå i arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter. I nogle a-kasser skal det lave tidsforbrug sandsynligvis også ses i sammenhæng med, at aktiviteterne varetages af den tilknyttede faglige organisation. Omvendt har a-kasserne med højt ressourceforbrug (Ingeniørernes A-kasse, C3, A-kasse for ledelse og økonomi, Magistrenes A-kasse, A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog, Akademikernes A-kasse og Danske Sundhedsorganisationers A-kasse) besluttet, at arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter skal være en væsentlig del af a-kassens service.

Som det fremgår, er det a-kasser for længerevarende eller mellemlangt uddannede, der har størst aktivitet. Og for nogle af disse a-kassers vedkommende er det en stor aktivitet som ”anden aktør”, der slår igennem. At netop disse a-kasser har en høj AMPA-aktivitet, vurderes at hænge sammen med, at Arbejdsformidlingen (AF) traditionelt har stået stærkere i forhold til det traditionelle LO-arbejdsmarked end i forhold til grupperne med længerevarende uddannelser.



Tidsforbruget på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter er faldet fra 9 til 7 pct. af det samlede tidsforbrug fra 2002 til 2006.

Det er ikke muligt at konstatere, om faldet på 2 pct. skyldes nedsat ressourceforbrug på specifikke arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, eller om der er tale om et generelt fald. Dette hænger sammen med, at der ikke indgik så mange registreringskategorier for de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter i 2006 som i 2002.

A-kasserne har peget på, at det faldende tidsforbrug på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter fra 2002 til 2006 sandsynligvis skal ses i sammenhæng med den lave ledighed i maj 2006. Med færre ledige bruger nogle a-kasser mindre tid på samarbejdet med AF og andre aktører om aktivering mv.

Omvendt kunne de øgede flaskehalsproblemer i foråret 2006 forventes at have ført til en særlig indsats i nogle a-kasser.

### **Generelt om benchmarkingen af a-kassernes tidsforbrug**

A-kassernes forskellige medlems sammensætning, struktur, politiske prioriteringer mv. er uden tvivl en del af forklaringen på det meget forskellige tidsforbrug i de enkelte a-kasser. Det har sammenligningerne på de enkelte hovedområder i en vis udstrækning bekræftet.

Men billedet er hverken enkelt eller entydigt. Heller ikke når det gælder a-kassernes meget forskellige tidsforbrug på intern administration og ledelse. Forklaringerne på, hvorfor nogle a-kasser fx bruger op til 34 pct. og andre 8-10 pct. af tiden på intern administration og ledelse, må således søges i de enkelte a-kasser.

Direktoratet har også undersøgt, om medlemmernes begyndende selvbetjening via nettet kan aflæses i de ressourcer, a-kasserne anvender til fx håndteringen af dagpengeudbetalingen. Direktoratet har således sammenholdt de enkelte a-kassers tidsforbrug på udbetaling af dagpenge og ferie-dagpenge i maj 2006 med antallet af udbetalingstransaktioner i samme periode.<sup>76</sup>

Der ses endnu ikke nogen sammenhæng mellem graden af selvbetjening og tidsforbruget på udbetaling af dagpenge.

Dette kan bl.a. hænge sammen med, at effektiviseringsgevinsten ved selvbetjening endnu ikke er så stor på de timebelagte dagpengekort, der - selvbetjening eller ej - er betydeligt mere tidskrævende end nul-dagpengekortene. Digitaliseringsløsningerne er endnu ikke særligt avancerede ved de timebelagte dagpengekort. Se afsnit 6.1.1.

Det kan heller ikke udelukkes, at effektiviseringen i nogle a-kasser endnu ikke har ført til en ændret ressourceallokering.

---

<sup>76</sup> Undersøgelsen har kun kunnet foretages for belægningskort og nul-dagpengekort under ét, da der ikke er sondret mellem disse i tidsregistreringen.

## 9 Metode

### 9.1 Generelt om metoderne

Metoderne i benchmarkingen af a-kasserne er udviklet i samarbejde med A-kassernes Samvirke, siden den første rapport blev udgivet i 1999.

Benchmarkingens datagrundlag består primært af udtræk fra diverse arbejdsmarkedsregistre og a-kassernes regnskaber. Datagrundlaget har været til høring i a-kasserne i juni 2006.

I forbindelse med benchmarkingarbejdet har der været nedsat en faglig følgegruppe, der løbende har drøftet tilrettelæggelsen og indholdet i benchmarkingen. Følgegruppen havde pr. oktober 2006 følgende sammensætning:

Tilsynschef Eje Juul Jakobsen (formand) og kontorchef Morten Bergulf, Arbejdsdirektoratet, sekretær Jørgen Rye Christensen, Metalarbejdernes A-kasse, direktør Alex Nielsen, Akademikernes A-kasse, sekretariatsleder Dennis Rasmussen, HK/Danmarks A-kasse, sekretariatschef Torben Dam Jensen og konsulent Lars Preisler, A-kassernes Samvirke. Sekretariatsfunktionen har været varetaget af Arbejdsdirektoratet ved kontorfuldmægtig Maja Hammerstrøm, fuldmægtig Charlotte Funck Christensen og chefkonsulent Per Jensen.

### 9.2 Metode vedrørende transaktionsanalysen (afsnit 4)

#### Hvorfor vægtes transaktionerne?

Det er nødvendigt at vægte de enkelte transaktioner, da der er stor forskel på, hvor meget de forskellige transaktioner i gennemsnit belaster a-kasserne.

Det tager fx længere tid for a-kasserne at behandle en ledighedserklæring end at udbetale den månedlige efterløn til et medlem.

Når transaktionerne vægtes, opnås det, at a-kasser med flest tidskrævende transaktioner - alt andet lige - falder bedst ud i sammenligning med andre a-kasser med samme antal transaktioner.

Arbejdsdirektoratet og den faglige følgegruppe har fastlagt vægtene ved de forskellige transaktionstyper.

Vægtningen af de enkelte transaktioner er udtryk for den typiske arbejdsbyrde, der er forbundet med at udføre transaktionen, herunder den arbejdsbyrde,

- der kan have ligget forud for selve transaktionen,
- der er forbundet med selve ekspeditionen af transaktionen (inkl. al kontakt med medlemmer eller andre),

- der har/kan have ligget efter selve transaktionen, og som samtidig ikke kunne indregnes under en arbejdsbyrde, der ligger forud for en efterfølgende transaktion.

Vægtene er ens for alle a-kasser og er derfor ikke præcise i forhold til hver enkelt a-kasse. Der er tale om det ”bedste bud” på det typiske tidsforbrug ved hver enkelt transaktion. Analysen vurderes at give et nogenlunde realistisk billede af transaktionsomkostningen i de enkelte a-kasser, selvom den ikke er den ”fulde sandhed”.

### Hvilke transaktioner indgår?

Der indgår 28 transaktioner i analysen, og disse omfatter både ydelsestransaktioner og en række målbare ”øvrige handlinger”.

**Tabel 9.1 Vægtning af a-kassernes transaktioner**

	Transaktioner (ydelsestransaktioner og øvrige væsentlige handlinger)	Vægt i 2004 (BM 2005)	Vægt i 2005 (BM 2006)	Bemærkninger
1	Dagpengeudbetaling uden belægning (nul-kort)	1	0,8	Nedjusteret som følge af, at 20 pct. af nul-kortene kommer ind via digital selvbetjening og ryger direkte til udbetaling
2	Dagpengeudbetaling med belægning	6	5,5	Nedjusteret som følge af, at 15 pct. af belægningskortene kommer ind via digital selvbetjening. Effektiviseringen er dog ikke lige så stor som ved nul-kortene, da der fortsat sker en kontrol af forskellige oplysninger.
3	Feriedagpenge (inkl. anden administration end udbetaling)	7,5	7,5	Fastholdes, da der også er tale om anden administration end udbetaling
4	Gammel efterløn – oprettelse og godkendelse	30	30	Uændret
5	Fleksibel efterløn – udstedelse af efterlønbevis	40	40	Uændret
6	Fleksibel efterløn – godkendelse og oprettelse	40	40	Uændret
7	Efterlønsubbetaling uden belægning (nul-kort)	1	0,9	Nedjusteret som følge af, at 14 pct. af nul-kortene kommer ind via digital selvbetjening og går direkte til udbetaling
8	Efterlønsubbetaling med belægning	6	5,5	Nedjusteret som følge af, at 14 pct. af belægningskortene kommer ind via digital selvbetjening (vægt er lig vægt ved dp-kort med belægning)
9	Efterløn – præmieudbetaling	35	35	Uændret
10	Overgangsydelsesudbetaling	1	1	Uændret
11	Orlov til børnepasning – oprettelse	10	10	Uændret
12	Orlov til børnepasning – udbetaling	1	0,9	Nedjusteret som følge af, at 12 pct. af kortene kommer ind via digital selvbetjening.
13	Statens VoksenUddannelsesstøtte – oprettelse	11	11	Uændret
14	Ledigheds erklæring	45	45	Uændret
15	Afholde CV-samtaler	30	30	Uændret
16	Underretningspligtige hændelser – rådighedsrelevante	45	45	Uændret
17	Underretningspligtige hændelser – ikke rådighedsrelevante	2,5	2,5	Uændret
18	Sager i det udvidede rådighedstilsyn - oversendelse	3	3	Uændret
19	Sager i det udvidede rådighedstilsyn - supplerende sagsbehandling	22,5	22,5	Uændret
20	Optagelse af medlem	10	10	Uændret selvom 19 pct. af indmeldelsesblanketterne sendes digitalt via hjemmesiderne. Administrationen er iflg. a-kasserne den samme, da der ikke er tale om intelligente eller validerende blanketter eller lign. Fra 1. januar 2006 er administrationen lettere, da a-kasserne ikke længere skal have dokumentation.
21	Overflytning af medlem	15	15	Uændret. Når medlemmerne fra 1. juli 2006 kan lade sig overflytte via a-kassernes hjemmesider bliver det i første omgang primært en gevinst for medlemmerne, da der endnu ikke er tale om fuld digitalisering
22	Udmeldelse af medlem	3	5	Opjusteret, da handlingen sidste gang var undervurderet (gælder både medlemmerne, der falder for aldersgrænsen, og for øvrige udmeldelser)
23	VEU-godtgørelse – oprettelse	7,5	10	Opjusteret, da handlingen er undervurderet. Det er idag a-kasserne og ikke uddannelsesinstitutionerne, der skal tjekke uddannelsesarten (kursusnumre) og tjekke retten til befordringsgodtgørelse. Der er angiveligt også kommet flere kursusforløb på samme ansøgning, flere splitkurser mv. En person på VEU sættes lig med 1,8 oprettelser (gns. af tallene fra de 5 a-kasser i FFG)
24	VEU-godtgørelse – udbetaling	1	1,5	Opjusteret, da handlingen har været for lavt sat (befordring mv.). Antallet af personer på VEU sættes i øvrigt lig med 2,2 udbetalinger (baseret på gennemsnittet af tallene fra de 5 a-kasser i FFG)
25	Aktiveringsydelse – oprettelse	7,5	7,5	Uændret
26	Aktiveringsydelse – udbetaling	1	1,5	Selvom 18 pct. af kortene kommer ind via selvbetjening vurderer a-kasserne, at der skal ske opjustering til 3 minutter som følge af administration med at tjekke befordring mv.
27	Vejlednings- og rådighedssamtale i forbindelse 6 måneders ledighed		30	Nyt, at Adir har tal for transaktionen. Vægten sættes lig CV-samtalen.
28	Administration af EØS-blanketten		75	Overgået til a-kasserne pr. 1. februar 2005. A-kasserne indberetter til Adir. FFG-kasserne vurderer til ca. 2½ time for uøvede bl.a. i lyset af den såkaldte skatteproblematik. Det skal overvejes, om vægten skal sænkes hen ad vejen.

Kilde: Arbejdsdirektoratet og den faglige følgegruppe

I forhold til den forrige benchmarking baseret på a-kassernes tal for 2004 består de væsentligste ændringer i følgende:

- Vægtene er nedjusteret ved en række transaktioner som følge af, at medlemmerne er begyndt at benytte mulighederne for selvbetjening.
- To nye transaktioner er kommet til (vejlednings- og rådigheds-samtale i forbindelse med 6 måneders ledighed og administration af EØS-blanketten).
- VEU-området indgår nu på grundlag af et forbedret skøn over indsatsen. Undervisningsministeriet har, som ved tidligere analyser, oplyst hvor mange personer, der har været på ordningen i de enkelte a-kasser. Men direktoratet og den faglige følgegruppe har denne gang yderligere kvalificeret skønnet over antallet af oprettelser og antallet af udbetalinger pr. person på ordningen.

### Hvordan beregnes transaktionsudgiften?

Udgiften pr. transaktion er beregnet efter følgende formel:

$$\text{Udgift pr. transaktion} = \frac{\text{Administrationsudgift} - (\text{adm. udgift} \times \text{AMPA-tidsforbrug i pct.})}{100} \cdot \text{Antal (vægtede) transaktioner}$$

Som det fremgår, er den skønsmæssige udgift til a-kassens arbejdsmarkedspolitiske indsats trukket ud af a-kassens administrationsudgift inden beregningen af udgiften pr. transaktion i de enkelte a-kasser.

Administrationsudgiften reduceres med den procentdel af a-kassens samlede tidsforbrug, der anvendes på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, og som der ikke foreligger konkrete aktivitetstal for. Der korrigeres dog kun for den andel af a-kassens ressourceforbrug, der er direkte forbundet med at udføre de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, og ikke for den administrative og ledelsesmæssige backup.

Skønnet over a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter baserer sig på resultatet af tidsregistreringsundersøgelsen fra foråret 2006. Se afsnit 8.

En a-kasses eventuelle anden-aktør-indsats er også holdt ude inden beregningen af transaktionsomkostningen. Anden-aktør-indsatsen regnskabsaflægges som en integreret del af a-kassens årsregnskab. Et eventuelt overskud eller underskud i forbindelse med anden-aktør-indsatsen indgår således også i a-kassens årsregnskab. Over- eller underskuddet er i givet fald fratrukket administrationsudgiften inden beregningen af a-kassens udgift pr. transaktion<sup>77</sup>.

<sup>77</sup> Anden-aktør-indsatsen er registreret særskilt i tidsregistreringsundersøgelsen og ikke som en del af de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter (AMPA).

### **9.3 Metode vedrørende undersøgelsen af tidsforbruget i a-kasserne**

#### **Fakta om tidsregistreringen**

29 a-kasser deltog i tidsregistreringen, der fandt sted fra 24. april til 21. maj i 2006 (uge 17-20). Danmarks Læreres Fælles A-kasse (DLF-A), Kristelig A-kasse (KRIST-A) og A-kassen STA (STA) har haft en lidt forskudt registreringsperiode på grund af særlige forhold i de pågældende a-kasser.

RestaurationsBranchens A-kasse (RB-A) deltog ikke i tidsregistreringen på grund af fusionen med Faglig Fælles A-kasse (3FA) pr. 1. juli 2006.

Undersøgelsen er tilrettelagt på stort set samme måde som Arbejdsdirektoratets og Samvirkes tidsregistreringsprojekt fra 2002/2003. Det er som udgangspunkt de samme afdelinger, der har deltaget i begge undersøgelser og som oprindeligt er udvalgt, fordi de var repræsentative i forhold til størrelse og geografi. I de a-kasser, der har gennemført strukturændringer, er afdelingerne udvalgt i samråd med den enkelte a-kasse.

I de mindre a-kasser omfatter undersøgelsen hele a-kassen. I de større a-kasser omfatter undersøgelsen hovedkontoret og et repræsentativt udsnit af afdelingerne. Alle ledere og medarbejdere i de deltagende hovedkontorer og afdelinger har tidsregistreret.

Tabel 9.2 viser, hvor mange afdelinger, der deltog i de enkelte a-kasser og hvorvidt, der har været tale om en totalundersøgelse eller en stikprøve.

**Tabel 9.2 Deltagende afdelinger i de enkelte a-kasser**

A-kasse	Antal deltagende afdelinger	Totalundersøgelse (T) Stikprøve (S)
AAK	4	T
A-JKS	1	T
ASE	4	S
BLIK-A	4	S
BUPL-A	4	S
BUSINESS-DK	1	T
CA	2	T
DANA	4	S
DLA	4	S
DLF-A	7	S
DSA	4	T (næsten)
EL-A	4	S
FFA	4	T
FS-A	3	S
FTF-A	4	S
HK-A	4	S
IAK	4	T
IMA	3	T
KRIST-A	11	S
LEDER-A	1	T
MA	5	T
METAL-A	7	S
NN-A	6	S
FOA	5	S
SLA	4	S
STA	4	T
TAK	4	S
TIB-A	6	S
3FA	12	S

Kilde: Arbejdsdirektoratet og a-kasserne

Tidsregistreringen omfatter skønsmæssigt op mod halvdelen af alle medarbejdere i a-kasserne.

Der er i undersøgelsen taget højde for, at hovedkontorenes resultater ikke er blevet overrepræsenterede.

Undersøgelsen bygger på 12 registreringskategorier i 2006 mod 25 i 2002-undersøgelsen.

### Undersøgelsens validitet

Undersøgelsen vurderes at give et realistisk billede af a-kassernes samlede tidsforbrug, selvom den alene er baseret på en enkelt 4-ugers periode.

Den valgte registreringsperiode, der omfatter en hel dagpengeperiode, er generelt en ”normal-måned”. Det kan derimod ikke udelukkes, at undersøgelsen har en lidt mindre præcision i forhold til enkelte a-kasser.

Resultaterne på a-kasseniveau skal derfor tolkes med forbehold for følgende:

- At der for enkelte a-kassers vedkommende kan have været mindre, atypiske forhold i registreringsperioden, fx afholdelse af repræsentantskabsmøde, afvikling af særlige projekter, større interne uddannelsesforløb.
- At der i de større a-kasser er tale om en ”stikprøveundersøgelse” af tidsforbruget på det lokale niveau. Selvom direktoratet har udvalgt afdelinger, som a-kassen vurderer til at være repræsentative, giver det en vis usikkerhed, når ikke alle afdelingerne medvirker. Det gælder fx, hvis a-kassen har henlagt sagsbehandlingen vedrørende VEU/SVU eller efterlønsbeviset til nogle få lokalafdelinger, og disse ikke indgår i stikprøven.
- At det ikke kan udelukkes, at der har været mindre variationer i a-kassernes (medarbejdernes) registreringspraksis – på trods af de fælles fastlagte retningslinjer.
- Tidsforbruget i den enkelte a-kasse kan være påvirket af graden af outsourcing af opgaver. En høj grad af outsourcing giver alt andet lige et mindre tidsforbrug på støttefunktioner og dermed også på de ikke medlemsrettede opgaver, når disse ses under ét. A-kasser, der har outsourcet mange støttefunktioner, vil til gengæld – alt andet lige – have højere ”øvrige udgifter” end a-kasser, der selv løser alle opgaver.

## Tabel- og figuroversigt

Hovedtalsoversigt 2000 - 2006.....	11
<b>Afsnit 1:</b>	
Boks 1.1 Formål .....	12
<b>Afsnit 2:</b>	
Boks 2.1 A-kassernes administrationsudgifter og -bidrag.....	14
Tabel 2.1 A-kassernes administrationsudgifter, årene 2000, 2002, 2003, 2004 og 2005 ....	15
Tabel 2.2 Gennemsnitlige administrationsudgift pr. medlem, årene 2000-2005 (i kr.).....	15
Tabel 2.3 Administrationsudgifter i 2004 og 2005 fordelt efter art.....	16
Figur 2.4 A-kassernes administrationsudgifter i 2005 fordelt på hovedområder.....	18
Figur 2.5 Årlig administrationsudgift pr. medlem i 2005 (i kroner).....	19
Figur 2.6 Udviklingen i årlig administrationsudgift pr. medlem fra 2004 til 2005.....	20
Figur 2.7 Årlig lønudgift pr. medarbejder i 2005 (i kr.) .....	21
Figur 2.8 Årligt administrationsbidrag pr. medlem i 2006 (i kroner) .....	22
Figur 2.9 Udvikling i årligt administrationsbidrag pr. medlem fra 2005 til 2006 (i kroner).....	23
Figur 2.10 Udvikling i administrationsbidraget fra 2003-2006 (i pct.).....	24
<b>Afsnit 3:</b>	
Tabel 3.1 Udviklingen i a-kassernes antal afdelinger inkl. hovedkontor.....	25
Boks 3.1 Om a-kassernes organisation .....	26
Tabel 3.2 Udviklingen i årsværk i a-kasserne.....	26
Figur 3.3 Udvikling i årsværk i a-kasserne 2002-2005 (i pct.).....	27
Figur 3.4 Udviklingen i antal a-kassemedlemmer fra ultimo 2002 – 1. juli 2006 .....	28
Figur 3.5 A-kassernes medlemstal pr. 1. juni 2006 .....	29
Figur 3.6 Medlemsudviklingen fra 1. juni 2005 – 1. juni 2006, opgjort i pct.....	30
Tabel 3.7 Udviklingen i medlemstal fra juni 2005 til juni 2006 .....	32
Tabel 3.8 Udviklingen i medlemstal i de tværfaglige a-kasser fra juni 2005 til juni 2006..	32
Tabel 3.9 Medlemsskift mellem faglige og tværfaglige a-kasser .....	33
<b>Afsnit 4:</b>	
Tabel 4.1 A-kassernes udbetalinger i 2004 og 2005 (i mio. kr.).....	36
Boks 4.1 Definition af transaktioner .....	37
Tabel 4.2 Transaktioner i a-kasserne i 2004 og 2005 .....	37
Figur 4.3 A-kassernes udgift pr. vægtet transaktion i 2005 .....	39
Figur 4.4 A-kassernes administrationsudgift pr. medlem og udgift pr. vægtet transaktion ..	42
Figur 4.5 Lønudgift pr. vægtet transaktion i 2005 .....	45
Figur 4.6 Vægtede transaktioner pr. medarbejder i 2005 .....	46
Figur 4.7 Antal medlemmer pr. medarbejder i 2005 .....	47
Figur 4.8 Udvikling i antal medlemmer pr. medarbejder fra 2004 til 2005.....	48
<b>Afsnit 5:</b>	
Tabel 5.1 Udviklingen i antal klagesager i forhold til ledighedsberørte.....	50
Figur 5.2 Klagesager pr. ledighedsberørt i 2005 – opdelt på a-kasser .....	50
Tabel 5.3 Udviklingen i sagsbehandlingstiden for klagesager .....	51
Figur 5.4 Sagsbehandlingstiden i 2005 i uger – opdelt på a-kasser .....	52
Tabel 5.5 Udviklingen i omgørelsesprocenten i klagesager .....	53
Figur 5.6 Omgørelsesprocenten i 2005 – opdelt på a-kasser .....	53
Tabel 5.7 Udviklingen i a-kassernes samlede fejlprocent fra 2000 til 2005 .....	54
Figur 5.8 Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn – opdelt på a-kasser.....	55
Tabel 5.9 Fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn i 2004 og 2005 .....	55
Figur 5.10 Fejlprocenten i det udvidede rådighedstilsyn – opdelt på a-kasser .....	56
Tabel 5.11 Udviklingen i kvaliteten i a-kassernes tilbagebetalingsager.....	57
Figur 5.12 Resultaterne for tilbagebetalingsundersøgelsen 2005 – opdelt på a-kasser.....	57
Figur 5.13 Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling (alle sagstyper).....	59
Figur 5.14 A-kassernes CV-samtaler i 2005 (andel afholdt til tiden).....	60
Tabel 5.15 Kvaliteten i sagsbehandlingen på seks undersøgte områder .....	63
<b>Afsnit 6:</b>	
Tabel 6.1 Udbredelsen af digitale tilbud i det samlede a-kassesystem .....	66
Boks 6.1 Definition af hhv. ”intelligent”og ”validerende”.....	67
Tabel 6.2 Udbredelsen af digitale tilbud i de enkelte a-kasser i foråret 2006.....	68



Tabel 6.3 Medlemmernes brug af digitale tilbud via nettet .....	70
Tabel 6.4 A-kasser, hvor medlemmerne benytter digitale muligheder mest/mindst.....	72
Tabel 6.5 A-kassernes digitale selvbetjeningstilbud – antal, kompleksitet og udnyt.grad...	73
Boks 6.2 A-kassernes IT-systemer .....	75
<b>Afsnit 7:</b>	
Boks 7.1 Hvad omfatter IT-udgifterne? .....	81
Tabel 7.1 A-kassernes IT-udgifter i 2004 og 2005 .....	82
Figur 7.2 IT-udgift pr. medlem i 2005 (i kroner).....	83
Figur 7.3 IT-udgift ekskl. udviklingsomkostninger i 2005 .....	84
Tabel 7.4 Gennemsnitlige IT-udgifter pr. medlem, opdelt på IT-systemer.....	85
Boks 7.2 De svenske og danske a-kassers opgaver og nøgletal.....	87
Tabel 7.5 IT-udgifter i de danske og svenske a-kasser .....	88
Boks 7.3 De danske og svenske IT-systemer.....	88
Tabel 7.6 Nøgletal til sammenligning af IT-udgifterne i Danmark og Sverige .....	89
<b>Afsnit 8:</b>	
Boks 8.1 Beskrivelse af tidsregistreringens hovedkategorier .....	92
Figur 8.1 A-kassernes tidsforbrug på 6 hovedområder .....	93
Figur 8.2 Forholdet mellem medlemsrettede aktiviteter og administration/ledelse mv. ....	94
Figur 8.3 Fordeling af tid på kerneaktiviteter (i pct. af samlede tid) .....	95
Figur 8.4 Tidsforbrug 2002/2006 (pct. af samlede tid) .....	97
Figur 8.5 Oversigt over den enkelte a-kasses tidsforbrug på seks hovedområder .....	99
Tabel 8.6 Spændet mellem a-kassernes tidsforbrug på de seks hovedområder .....	100
Figur 8.7 A-kassernes tidsforbrug på arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter .....	103
<b>Afsnit 9:</b>	
Tabel 9.1 Vægtning af a-kassernes transaktioner .....	106
Tabel 9.2 Deltagende afdelinger i de enkelte a-kasser.....	109

## Bilagsoversigt

- Kapitel 1:** Ingen bilag
- Kapitel 2:** Ingen bilag
- Kapitel 3:** Bilag 3.1 A-kassernes afdelinger i 2002, 2004 og 2005  
Bilag 3.2 A-kassernes årsværk i 2002, 2004 og 2005
- Kapitel 4:** Bilag 4.1 Udviklingen i a-kassernes transaktioner fra 2004 til 2005
- Kapitel 5:** Bilag 5.1 Kriterier for inddelingen af grupper i figur 5.15  
Bilag 5.2 Oversigt over kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling fra 2002 til 2005 (udvalgte kvalitetsområder)
- Kapitel 6:** Bilag 6.1 Oversigt over de enkelte a-kassers digitale tilbud i foråret 2006  
Bilag 6.2 Oversigt over a-kassernes planer for digitalisering, foråret 2006  
Bilag 6.3 Oversigt over a-kassernes intelligente blanketter, foråret 2006  
Bilag 6.4. Oversigt over a-kassernes validerende blanketter, foråret 2006  
Bilag 6.5 Oversigt over udnyttelsesgraden af a-kassernes digitale tilbud, foråret 2006
- Kapitel 7:** Bilag 7.1 Supplerende sammenligninger af a-kassernes IT-udgifter  
Bilag 7.2 Oversigt over de enkelte a-kassers udspecificerede IT-udgifter i 2005
- Kapitel 8:** Bilag 8.1 Afgrænsningen af tidsregistreringens kategorier  
Bilag 8.2 A-kassernes tidsforbrug på samtlige registreringskategorier i 2006 (i pct.)  
Bilag 8.3 A-kassernes tidsforbrug på hovedområder i hhv. 2002 og 2006

**Bilag 3.1 A-kassernes afdelinger i 2002, 2004 og 2005**

	Afdelinger ult. 2002	Afdelinger ult. 2004	Afdelinger ult. 2005
3FA (SID-A)	289	262	86
HK-A	55	55	55
OAA	50	48	48
TIB-A	33	33	32
KRIST-A	33	30	31
FS-A	33	33	30
NN-A	39	27	26
BUPL-A	16	16	16
EL-A	15	14	13
MM-A	23	16	13
RB-A	28	13	13
SLA	13	13	13
ASE	14	13	12
DANA	14	13	12
BLIK-A	10	10	11
PMF-A	21	10	10
TAK	10	14	10
FTF-A	12	12	9
METAL-A	7	7	7
DLF-A	7	6	6
DLA	1	5	5
IAK	5	4	5
FFA	4	4	4
MA	4	4	4
STA	4	4	4
AAK	4	4	4
IMA	5	3	3
A-JKS	2	2	2
C3	2	2	2
BUSINESS-DK	1	1	1
DSA	1	1	1
LEDER-A	1	1	1
KAD-A	62	58	
I alt	818	738	489

Kilde: A-kasserne

**Bilag 3.2 A-kassernes årsværk i 2002, 2004 og 2005**

	Årsværk ultimo 2002	Årsværk ultimo 2004	Årsværk ultimo 2005 (3)
ITM-A	39	30	27
MM-A	28,1	28,1	28
BLIK-A	26,4	27	30
A-JKS	31	31	30
BUSINESS-DK	44,6	39	39
STA	41	42	39
C3	37,5	42	40
FFA	54,6	50,5	48
EL-A	59,3	50	50
TAK	65	62	57
SLA	56,5	58,9	59
DSA	60	60,9	65
FS-A	70,8	69	69
BUPL-A	69,2	68	70
DANA	66	83	77
IAK	70,5	88	80
DLA	4,5	66	82
LEDER-A	77,6	86	85
MA	69,5	82	85
RB-A	107,5	88,5	87
DLF-A	52	81	88
AAK	92,4	90	92
NN-A	107	106	115
METAL-A	137	126	115
TIB-A	138,1	150	135
ASE	191	209	207
FTF-A	287	229	231
KRIST-A	512	461	453
OAA/FOA (2)	545,1	472	483
HK-A	731,6	712,6	684
3FA (1)	1180,4	1119	1007
<b>I alt</b>	<b>5052,2</b>	<b>4907,5</b>	<b>4756</b>

(1) KAD-A og SID-A lagt sammen i 2002 og 2004

(2) PMF-A og OAA lagt sammen i 2002 og 2004

(3) Ekskl. anden aktør årsværk i IAK, AAK, 3FA og MA

## Bilag 4.1 Udviklingen i a-kassernes transaktioner fra 2004 til 2005

	AAK				A-JKS				ASE				BLIK-A			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	94.987	94.704	-163	0%	40.558	39.303	-1.193	-3%	298.889	280.998	-17.891	-6%	23.882	18.216	-5.666	-24%
Øvrige handlinger	21.468	22.985	1.516	7%	6.408	7.669	1.291	20%	53.284	60.370	7.106	13%	5.955	6.081	126	2%
I alt	116.336	117.689	1.353	1%	46.964	47.062	98	0%	352.153	341.368	-10.785	-3%	29.837	24.297	-5.540	-19%
Vægtede udbetalinger/handlinger	847.857	874.658	26.802	3%	287.220	328.030	28.810	10%	1.728.245	1.833.445	105.200	6%	183.079	176.689	-6.389	-3%

	BUPL-A				BUSINESS-DK				C3				DANA			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	89.407	95.577	6.170	7%	55.709	50.756	-4.952	-9%	37.884	34.480	-3.404	-9%	85.462	73.646	-11.816	-14%
Øvrige handlinger	24.409	22.849	-1.560	-6%	19.574	18.740	-835	-4%	9.075	9.558	483	5%	17.969	18.605	636	4%
I alt	113.816	118.426	4.610	4%	75.283	69.496	-5.787	-8%	46.959	44.038	-2.921	-6%	103.431	92.251	-11.180	-11%
Vægtede udbetalinger/handlinger	938.246	863.582	-74.664	-8%	454.038	425.471	-28.566	-6%	371.355	388.307	14.952	4%	512.373	491.355	-21.018	-4%

	DLA				DLF-A				DSA				EL-A			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	27.500	36.369	8.869	32%	119.263	137.446	18.184	15%	59.056	64.921	5.865	10%	61.910	48.073	-13.837	-22%
Øvrige handlinger	21.700	28.028	6.328	29%	41.826	27.811	-14.016	-34%	18.037	14.505	-3.532	-20%	18.809	17.759	-1.050	-6%
I alt	49.200	64.397	15.197	31%	161.089	165.257	4.168	3%	77.093	79.426	2.333	3%	80.719	65.832	-14.887	-18%
Vægtede udbetalinger/handlinger	439.467	571.328	131.861	30%	1.083.423	1.116.145	32.722	3%	443.520	499.048	55.528	13%	478.965	428.871	-50.294	-11%

	FFA				FOA				FS-A				FTF-A			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	59.798	54.607	-5.191	-9%	603.119	593.825	-9.294	-2%	62.701	59.418	-3.284	-5%	332.861	307.110	-25.751	-8%
Øvrige handlinger	13.484	13.868	384	3%	148.293	210.244	61.951	42%	17.989	19.502	1.514	8%	104.559	81.792	-22.767	-22%
I alt	73.282	68.475	-4.807	-7%	751.412	803.869	52.457	7%	80.690	78.920	-1.770	-2%	437.420	388.902	-48.518	-11%
Vægtede udbetalinger/handlinger	391.624	390.431	-1.192	0%	3.960.437	4.134.519	174.082	4%	493.587	480.298	-13.289	-3%	2.734.961	2.374.115	-360.846	-13%

	HK-A				IAK				IMA				KRIST-A			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	833.225	792.834	-40.391	-5%	87.935	81.998	-5.939	-7%	26.028	23.537	-2.491	-10%	466.266	470.203	3.937	1%
Øvrige handlinger	173.887	174.585	698	0%	15.401	16.424	1.023	7%	5.158	5.215	56	1%	117.199	147.377	30.178	26%
I alt	1.007.112	967.419	-39.693	-4%	103.336	98.420	-4.916	-5%	31.187	28.752	-2.435	-8%	583.465	617.580	34.115	6%
Vægtede udbetalinger/handlinger	5.767.473	5.758.143	-9.330	0%	643.253	636.871	-6.382	-1%	182.963	171.135	-11.828	-6%	3.912.450	4.243.529	331.079	8%

	LEDER-A				MA				METAL-A				MM-A			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	157.216	144.711	-12.505	-8%	107.724	111.449	3.725	3%	350.988	247.822	-103.166	-29%	40.371	32.932	-7.440	-18%
Øvrige handlinger	36.153	39.500	3.348	9%	21.075	22.922	1.847	9%	97.058	99.774	2.716	3%	9.485	9.382	-102	-1%
I alt	193.371	184.211	-9.160	-5%	128.799	134.371	5.572	4%	448.046	347.596	-100.450	-22%	49.856	42.314	-7.542	-15%
Vægtede udbetalinger/handlinger	1.013.524	1.054.158	40.633	4%	966.602	995.827	29.225	3%	2.800.601	2.486.988	-313.613	-11%	370.639	320.991	-49.648	-13%

	NN-A				RB-A				SLA				STA			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	155.109	142.176	-12.932	-8%	70.299	65.547	-4.752	-7%	53.411	56.189	2.778	5%	69.086	70.399	1.312	2%
Øvrige handlinger	37.507	35.370	-2.138	-6%	19.775	21.749	1.974	10%	15.853	16.984	1.131	7%	13.388	17.545	4.160	31%
I alt	192.616	177.546	-15.070	-8%	90.074	87.296	-2.778	-3%	69.264	73.173	3.909	6%	82.474	87.944	5.470	7%
Vægtede udbetalinger/handlinger	1.089.693	1.015.550	-74.133	-7%	697.871	704.290	6.398	1%	550.819	581.430	30.611	6%	385.669	419.744	34.075	9%

	TAK				TIB-A				3FA				I alt			
	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.	2004	2005	Udvikl. i antal	Udvikl. i pct.
Ydelsesudbetalinger	85.150	79.015	-6.141	-7%	198.989	159.851	-39.137	-20%	1.457.470	1.218.674	-238.800	-16%	6.212.149	5.686.644	-525.505	-8%
Øvrige handlinger	22.105	20.252	-1.853	-8%	47.322	41.382	-5.941	-13%	328.632	276.881	-51.751	-16%	1.502.581	1.529.232	26.651	2%
I alt	107.255	99.267	-7.994	-7%	246.311	201.233	-45.078	-18%	1.786.102	1.495.555	-290.555	-16%	7.714.730	7.215.876	-498.854	-6%
Vægtede udbetalinger/handlinger	638.583	599.756	-38.827	-6%	1.396.378	1.183.620	-212.558	-15%	10.321.092	8.388.527	-1.932.565	-19%	46.085.464	43.932.612	-2.152.852	-5%

**Bilag 5.1 Kriterier for inddelingen af grupper i figur 5.15**

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2005 på 5,9 uge. Inddelingen er foretaget ved at tage gennemsnittet +/- 2 uger. Midtergruppen spænder således fra 3,9 til 7,9 uge, mens bedste gruppe ligger under 3,9 uge og dårligste gruppe ligger over 7,9 uge.
- Den gennemsnitlige omgørelsesprocent var i 2005 på 14. Inddelingen er foretaget ved at tage gennemsnittet +/- 3 procentpoint. Midtergruppen spænder således fra 11 til 17 pct., mens bedste gruppe ligger med en omgørelsesprocent under 11 pct., og dårligste gruppe ligger med en omgørelsesprocent over 17.
- Den gennemsnitlige fejlprocent i det intensiverede rådighedstilsyn var i 2005 på 3,7. Inddelingen er foretaget ved at tage gennemsnittet +/- 1,7. Midtergruppen spænder fra 2 til 5,4 pct., mens bedste gruppe har en fejlprocent under 2, og dårligste gruppe har en fejlprocent over 5,4.
- A-kasserne opnåede et gennemsnitligt pointtal på 30,3 pct. i sager om tilbagebetaling i 2005. Direktoratet havde opstillet et måltal på 32, som a-kasserne ikke opfyldte. Inddelingen er foretaget ved at tage måltallet på 32 +/- 2,5 point. Midtergruppen spænder fra 29,5 til 34,5 point, mens bedste gruppe har fået over 34,5 point og dårligste har fået mindre end 29,5 point.
- A-kasserne opnåede et gennemsnitligt kvalitetstal på 14,8 point. Pointintervallet fra 16 – 19 er kategoriseret som et godt resultat, pointintervallet fra 14 – 15,9 er kategoriseret som et middelresultat og point under 14 er kategoriseret som et dårligt resultat.
- A-kasserne afholdt i gennemsnit 81,8 pct. af CV-samtalerne rettidigt i 2005. Inddelingen er foretaget ved at tage gennemsnittet +/- 5. Midtergruppen spænder fra 76,8 til 86,8 pct., mens bedste gruppe har over 86,8 pct. og dårligste har under 76,8 pct. rettidigt afholdte CV-samtaler.

## Bilag 5.2 Oversigt over kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling fra 2002 til 2005

	Klager			Klager pr. ledighedsberørt			Sagsbehandlingstid			Omgørelsesprocent i klagesager			Fejlprocent i det intensiverede rådighedsfalsyn			Førstegangsaftørelser i tilbagebetalingssager		
	2002	2004	2005	2002	2004	2005	2002	2004	2005	2002	2004	2005	2002	2004	2005	2002	2004	2005
A-kasse	53	39	53	0,7	0,5	0,8	12,8	11,2	5,9	23,7	9,7	11,9	0,0	0,0	5,7	10,6	15,0	29,9
RB-A	26	20	32	0,2	0,1	0,2	6,4	4,2	4,6	14,3	18,8	30,8	26,3	4,7	0,0	22,4	34,2	16,6
TIB-A		23	30		0,5	0,6		3,2	4,4		10,5	15,4		0,0	0,0	20,2	22,1	30,2
A-JKS*	34	30	35	0,6	0,5	0,5	9,6	4,9	13,3	15,4	20,0	5,3	16,7	0,0	27,0	31,3	35	
3FA**	139	79	257	0,2	0,1	0,2	9,1	11,7	4,9	16,4	11,5	13,1	2,2	2,4	3,0	7,7	24,7	7,8
FOA***	191	136	171	0,6	0,5	0,5	5,2	6,7	5,8	19,6	7,9	10,1	3,4	8,6	5,1	23,4	33,6	34,5
DLF-A	29	72	99	0,4	0,6	0,8	10,4	6,9	5,6	22,2	27,3	10,4	0,0	0,0	0,0	29,0	22,4	21,3
PMF-A****	19	13		0,2	0,1		8,7	6,7		16,7	21,4		14,3	0,0		19,5	31,8	33,3
DLA****	22	109			0,4	1,6		7,6	5,1		33,3	18,2		10,0	10,0	7,7	14,8	38,4
METAL-A	68	112	101	0,3	0,5	0,5	5,6	7,1	5,1	25,0	22,9	10,6	4,2	3,6	10,0	11,4	22,1	35,6
NN-A	28	22	39	0,3	0,2	0,4	8,3	10,6	8,3	42,1	23,5	17,1	0,0	0,0	2,1	26,5	35,9	40
BLIK-A	5	3	3	0,2	0,2	0,2	5,5	2,8	2,1	40,0	33,3	0,0	9,1	0,0	4,5	23,2	34,4	34,8
EL-A	16	17	16	0,5	0,4	0,5	2,2	8,2	5,0	25,0	7,1	23,1	0,0	0,0	16,1	8,9	33,7	18
MM-A	7	7	8	0,2	0,2	0,2	10,7	26,1	2,4	42,9	0,0	33,3	0,0	0,0	2,4	20,6	22,1	32,4
KAD-A**	37	45		0,1	0,2		8,7	10,1		24,0	20,0		0,0	0,0	8,2	21,1		
HK-A	140	129	350	0,2	0,2	0,6	11,5	12,9	5,2	18,9	18,0	14,1	12,2	0,0	3,0	4,7	14,5	38,5
STA	40	73	30	1,7	2,6	1,1	5,6	8,3	7,5	27,0	21,4	32,1	33,3	0,0	5,9	11,5	35,3	35,3
FS-A	89	61	91	2,0	1,4	2,2	6,7	8,8	8,0	26,0	19,1	20,3	0,0	0,0	0,0	15,9	34,2	36,2
LEDER-A	137	159	150	2,0	2,1	2,1	8,5	7,0	7,0	14,3	20,0	17,9	0,0	0,0	8,0	27,5	25,4	
TAK	25	19	42	0,4	0,2	0,6	13,3	11,2	5,9	31,6	18,2	8,3	0,0	25,0	4,8	27,9	37,3	12,8
KRIST-A	353	399	452	0,9	0,9	1,1	5,4	5,0	5,0	20,9	20,0	15,1	0,0	1,7	0,8	25,4	9,2	29,2
DSA	49	54	56	1,1	0,9	0,8	4,2	4,0	5,3	14,7	15,2	0,0	0,0	0,0	0,0	28,8	40	
BUPL-A	39	67	42	0,4	0,6	0,3	6,6	4,8	3,2	14,7	10,0	14,3	0,0	7,1	4,5	36,0	29,4	36,9
Business-DK	52	51	50	1,5	1,3	1,4	4,3	5,6	3,5	12,5	26,5	19,5	0,0	0,0	25,0	20,9	34,0	31
FFA	20	10	17	0,5	0,2	0,4	7,3	5,6	4,8	5,6	33,3	9,1	0,0	0,0	0,0	32,6	35,0	39,3
IAK	72	93	125	0,9	1,0	1,3	6,8	5,7	6,7	9,3	17,3	15,2	28,6	0,0	8,0	25,9	25,9	34,7
MA	146	127	97	1,3	1,0	0,7	7,6	6,5	7,5	14,7	13,2	12,9	0,0	25,0	10,0	34,1	35,7	26,7
AAK	141	115	110	1,3	0,9	0,8	7,1	5,9	6,4	25,7	16,1	14,9	16,7	0,0	0,0	31,7	35,7	34,8
FTF-A	96	100	199	0,3	0,4	0,8	11,7	9,1	6,0	13,6	14,9	10,7	4,2	0,0	3,9	-3,4	5,5	21,3
ASE	395	394	377	4,1	3,0	2,7	7,5	5,8	6,4	12,0	11,0	11,2	0,0	10,0	5,7	19,3	35,4	11
DANA	142	164	167	3,1	3,8	4,4	6,0	8,1	6,9	9,5	18,2	17,7	0,0	5,3	5,0	36,4	35,1	37,8
IMA	6	8	19	0,2	0,3	0,8	21,6	17,1	7,9	50,0	25,0	14,3	0,0	0,0	6,3	39,6	40	
C3	48	51	34	0,9	0,9	0,6	4,7	3,7	3,3	10,8	6,7	11,1	0,0	10,0	0,0	23,6	31,5	31,7
I alt/gnm.	2.642	2.716	3.361	0,6	0,6	0,7	7,3	6,9	5,9	17,6	16,3	14,0	5,0	3,2	3,7	19,5	28,1	31,3

\*A-JKS blev først oprettet 1/1-03

\*\* 3FA opstod 1/1-05 ved en fusion mellem SID-A og KAD-A

\*\*\*FOA opstod 1/1-06 ved en fusion mellem PMF-A og OAA, men 2005-tallene fsva. klager, sagstid og omgørelsespot. er sammenlagt af PMF-A og OAA, da fusionen reelt skete løbende gnm. 2005

\*\*\*\*DLA blev først oprettet 1/10-02

## Bilag 6.1 Oversigt over de enkelte a-kassers digitale tilbud i foråret 2006

	IT-system*	Mulighed for indmelde	Mulighed for indberetning af 0-dp-kort	Mulighed for at indberette dp-kort med betegnig	Mulighed for at indsende ledigheds-erklæringer	Mulighed for at tilmelde sig efterlønssord.	Mulighed for at indsende efterlønsskort	Mulighed for at indberette afkrævs-kort ydelseskort	Mulighed for indberette kort til udbetaling af ortovsydelse til bornepasning	Mulighed for at søge om feriedag-penge	Mulighed for indberetning af 0-dp-kort via sms	Mulighed for at se egne stamdata	Muligt at vedligeholde egne stamdata	Muligt at se oplysninger om egne sager	Muligheder i alt
IAK	M	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nej	11
KRIST-A	M	ja	ja	ja	nej	nej	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nej	10
MA	M	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	10
C3	M	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	10
EL-A	M	nej	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	9
FFA	S	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	9
AAK	W	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	9
FTT-A	W	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	9
ASE	S	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	9
SLA	W	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	8
FOA	S**	nej	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nej	nej	nej	nej	8
DLF-A	M	ja	ja	ja	ja	nej	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	8
METAL-A (1)	W	nej	ja	ja	nej	nej	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	8
HK-A	A	ja	ja	ja	nej	nej	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	8
LEDER-A	M	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	8
BUPL-A	Fie***	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	8
STA	M	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	nej	ja	nej	ja	ja	ja	7
IAK	W	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	7
BUSINESS-DK	W	nej	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	7
NN-A	A	nej	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	6
DANA	S	ja	ja	ja	nej	ja	ja	nej	nej	ja	nej	ja	ja	nej	6
3FA	S	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	nej	nej	ja	ja	nej	5
ITM-A	W	nej	ja	ja	nej	nej	ja	ja	ja	ja	nej	nej	nej	nej	4
DSA	S	ja	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	nej	ja	ja	nej	3
A-JKS	M	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	ja	nej	2
MM-A	M	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	ja	nej	2
TIB-A	A	ja	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	1
PS-A	W	ja	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	1
PME-A	W														0
DLA	M	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	0
BLIK-A	S	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	0
<b>I alt</b>		<b>19</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

\*)M= Modulus, W= Winnie, S= eget (selvudviklet system)

\*\*) Benytter dog TietoEnators elektroniske blanketter

\*\*\*) Benytter FIE - forløber for Winnie

(1) METAL-A. Se i øvrigt note 46.



**Bilag 6.2 Oversigt over a-kassernes planer for digitalisering, foråret 2006**

	Digital indmeldelsesblanket (1d)	Digital dp-blanket uden belæg (2d)	dp-blanket med belæg (3d)	Ledighedsbeholdning (4d)	Efterforskningsblanket (5d)	Efterforskningsblanket (6d)	Advaringsudvalgsblanket (7d)	Ottevæddesblanket (8d)	Retningsblanket (9d)	Indberetning af Udbkort via SMS (10d)	Mulighed for at se egne startdata (11d)	Mulighed for at vedligeholde egne startdata (12d)	Mulighed for at oplysninger om egne sager (13d)	Mulighed for at se tidligere forventede digitale tilfælde indtækt for 1-2 år (14d)
TIB-A	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	ja/???	13/??
AKS	ja/2006	ja/2006	ja/2006	ja/2007	ja/2007	ja/2006	nej	nej	ja/2006	nej	nej	ja/2007	ja/2007	09/2006-2007
SLA				ja/2007	ja/2007	ja/2007						ja/2007	ja/2007	41/2007
BEA	ja/2006			ja/2007	ja/2007	ja/2007			ja/2007	ja/2007	ja/2007	ja/2007	ja/2008	7/2007-2008
FOA											ja/06-07	ja/06-07	ja	4/2006-2007
DJE-A													ja/2008	4/2006-2008
PMFA														
DLA	ja/2006	ja/mxto.2006	ja/mxto.2006		ja/2007	ja/2007	ja/mxto.2006	ja/mxto.2006	ja/dumo.2006		ja/mxto.2006			9/2006-2007
METAL-A	ja/31kv.2006			ja	ja				ja/dumo.2006	nej			ja/mxto.1 år	4/2006-2007
NN-A	ja/2006			nej		ja/2007				nej			ja/?	3/2006-2007
BILKA	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	ja/07-08	13/2007-2008
EL-A	ja/ om 1 til 2 år	ja	ja	nej	ja	ja	nej	nej	ja	nej	nej	nej	ja	1/om 1-2 år
NMA	ja			ja	ja	ja	nej	nej	ja	nej	nej	nej	ja	8
IKS-A	ja			ja	ja	ja	nej	nej		nej	nej	nej	nej	3
STA	ja			ja/ultimo.2006	ja	JANMAI 2006	JANMAI 2006	JANMAI 2006	JANMAI 2006	JANMAI 2006	JANMAI 2006	JANMAI 2006	JANMAI 2006	51/2006
ISA	ja/maj 2006	ja/maj 2006	ja/maj 2006	ja/maj 2006	ja/avgst 2006	ja/avgst 2006	JANMAI 2006	ja/maj 2006	ja/avgst 2006	ja/maj 2006	ja/maj 2006	ja/maj 2006	ja/maj 2006	10
LEJER-A				ja	ja	ja	nej	nej					ja	3
PAK	ja/planlægger pt.)			nej	nej	ja/efter 2006				nej			ja	2
KRISTE-A				ja/1/04/06	ja/ultimo.2007								ja/2007	3/2006-2007
ISA		ja/mxto.2006	ja/mxto.2006	ja/2007	ja	ja/prim.2007			ja/4 kv.2006	ja/4 kv.2006			ja	8/2006-2007
BUP-A				ja	ja	ja/mxto.2006							ja	4
BUSINESS-LK	ja			ja	ja	ja							ja	5
IFA				ja/sommer 2006	ja/sommer 2006	ja/sommer 2006				ja/ultimo.2006			ja/2007	4/2006-2007
PAK				ja/2007									ja/2007	2
MA	ja			ja/mxto.1 år						ja/mxto.2006			ja	41/2007
AAK				ja/2007									ja/2007	31/2007
FIFA				ja	ja	ja							ja/2007	2 til 3
ASE				nej	ja	ja							ja	3
DANA				ja/2007	ja/ultimo.2006	ja/ultimo.2006							ja/2007	61/2007
IM-A	ja/maj/juni 2006			nej	nej	nej							nej	11/2006
C3					nej	nej							nej	1
<b>I alt</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	

**Bilag 6.3 Oversigt over a-kassernes intelligente blanketter, foråret 2006**

A-kasse	Intelligent indmeldeblanket (1b)	Intelligent dp-blanket uden belægn. (2b)	Intelligent dp-blanket m/ belægn. (3b)	Intelligent ledigheds-erklæring (4b)	Intelligent efterlønstil-melde-blanket (5b)	Intelligent efterløns-kort (6b)	Intelligent aktiverings- ydelseskort (7b)	Intelligent orlovs- ydelseskor- t (8b)	Intelligent feriedp- kort (9b)	I alt intel- ligente blanketter ud af 9
FOA		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	8
FFA	ja	ja	ja			ja	ja	ja	ja	7
METAL-A (1)		ja	ja			ja	ja	ja	ja	6
EL-A		ja	ja		nej	ja	ja	ja	ja	6
HK-A		ja	ja			ja	ja	ja	ja	6
IAK	nej	ja	ja		nej	ja	ja	ja	ja	6
AAK	nej	ja	ja		ja		ja	ja	ja	6
SLA	nej	ja	ja		nej		ja	ja	ja	5
DLF-A	ja	ja	ja	ja	nej	ja		nej	ja	6
LEDER-A	nej	ja	ja			ja	ja		ja	5
KRIST-A	nej		ja			ja	ja	ja	ja	5
BUPL-A	nej	ja	ja		nej		ja	ja	ja	5
BUSINESS-DK		ja	ja		nej		ja	ja	ja	5
MA	nej	ja	ja		nej	ja	ja	ja	nej	5
C3	nej	ja	ja	ja		ja	ja	ja		6
TAK	nej	ja	ja				ja	ja	nej	4
ITM-A		ja	ja				ja		ja	4
3FA	nej	ja	ja				ja			3
NN-A		ja	ja		nej		ja		nej	3
STA	nej	ja	ja						ja	3
FTF-A	nej	ja	ja		ja		ja	ja	ja	6
DANA	nej	ja	ja		nej					2
DSA	ja									1
ASE	ja	nej	nej			nej	nej	nej	nej	1
TIB-A	nej									0
A-JKS										0
PMF-A										0
DLA										0
BLIK-A										0
MM-A										0
FS-A	nej									0
<b>I alt</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	

(1) Se note 46.

### Bilag 6.4. Oversigt over a-kassernes validerende blanketter, foråret 2006

	Validerende indmelddeblanket (1c)	Validerende dp-blanket uden belægn.(2c)	Validerende dp-blanket m/ belægn.(3c)	Validerende ledighedsregistrering (4c)	Validerende efterløn/melddeblanket (5c)	Validerende efterlønsskort (6c)	Validerende aktivitetsskort (7c)	Validerende orlovsydelsekort (8c)	Validerende ferieordp-kort (9c)	I alt validerende blanketter ud af 9
FOA		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	8
MA	ja	ja	ja			ja	ja	ja	ja	8
BUPL-A	ja	ja	ja		ja		ja	ja	ja	7
FFA	ja	ja	ja			ja	ja	ja	ja	7
AAK	ja	ja	ja		ja		ja	ja	ja	7
C3	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	7
METAL-A (1)		ja	ja			ja	ja	ja	ja	6
EL-A		ja	ja		nej	ja	ja	ja	ja	6
HK-A		ja	ja			ja	ja	ja	ja	6
KRIST-A	ja	ja	ja			ja	ja	ja	ja	6
ASE	ja	ja	ja			ja	ja	ja	nej	6
SLA	nej	ja	ja		nej	ja	ja	ja	ja	5
DLF-A	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	ja	6
LEDER-A	nej	ja	ja			ja	ja	ja	ja	5
TAK	nej	ja	ja			ja	ja	ja	ja	5
BUSINESS-DK		ja	ja		nej		ja	ja	ja	5
JAK	nej	ja	nej		nej	ja	ja	ja	ja	5
NN-A		ja	ja		nej		ja	ja	ja	4
STA	ja	ja	ja					ja	ja	4
FTF-A	ja	ja	ja		ja		ja	ja	ja	7
ITM-A		ja	ja				ja	ja	ja	4
3FA	nej	ja	ja				ja			3
DANA	ja	ja	ja		nej					3
DSA	ja									1
TIB-A	nej									0
A-JKS										0
PMF-A										0
DLA										0
BLIK-A										0
MM-A										0
ES-A										0
<b>I alt</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>0</b>

(1) Se note 46.

**Bilag 6.5 Oversigt over udnyttelsesgraden af a-kassernes digitale tilbud, foråret 2006**

IT-system	Pct. af indtjendelser sker via hjemmesiden	Pct. af 0-dp-kort sker via hjemmesiden	Pct. af 0-dp-kort med belægning sker via nettet	Pct. af ledigheds erklæringer indskrives via nettet	Pct. af tilhædere til efterlønsord indskrives via nettet	Pct. af efterlønsord indskrives via nettet	Pct. af aktivitetskort indskrives via nettet	Pct. af ordsydeles/ indberetninger sker via nettet	Pct. af færdighedsprøver sker via hjemmesiden	Pct. af 0-dp-kort sendes via sms	Hvor mange pct. skønnes at stamtata i løbet af et år	Hvor mange pct. skønnes at stamtata i løbet af et år	Hvor mange pct. skønnes at se oplysninger om egne sager
LAK		98	98		20	40	84	20	55	1	100 (edige) 5 (ovrigt)	100 (edige) 5 (ovrigt)	
C3	M	Ikke oplyst	31	45	5	37	41	25	24		Ikke oplyst	2	
MA	M	83	35	12,5	10	5	20	20	20		15	5	
KRIST-A	M	60	10	10		17	21	12	5	2	20	5	
AAK	W	90	49	40	25		40	35	70		75	Ikke oplyst	
ASE	S	20	45	45		75	60	55	Ikke oplyst		5 til 10	1 til 2	
IFA	S	39	41	30		30	36	25	7		8	5	
FT-A	W	20	23	30	10		24	25	11		5	5	
EL-A	M		20	5	0 til 5		0 til 5	0	0 til 5		3	0 til 5	
DJL-A	M	65	75	75	45	65			75	2	10		
FOA	S		3,5	3,5	2 til 3	2 til 3	3 til 4	1 til 2	1 til 2		20		
SLA	W	Ikke oplyst	20	20	1		20	20	50		Ikke oplyst		
METAL-A	W		15	5		15	20	20	10		Ikke oplyst		
HK-A	A	Ikke oplyst	20	16		12	17	12	17		12	12	
LEDER-A	M	50	25	10		20	30		18		Ikke oplyst	2	
BUL-A	FIE	32,5	15,7	20,3	1		20	25	11,4		Ikke oplyst		
BUSINESS-DK	W		31	30	1		30	18	28		15		
PAK	W	Ikke oplyst	10	11			10	10	10		25		
STA	M	15	20	10					Mulighed fra 1/5		30	6	10
DANA	S	7	19	22	7				?		10	10	
NIN-A	A		25	?	1		25				5	5	
3FA	S	1	14	14			12				0,5		
ITMA	W		54	57			62		28				
DSA	S	14,5									7	Ikke oplyst	
A-JS	M										Ikke oplyst	3	
MVA	M										3 (mulig fra 1/3-06)	Ikke oplyst	
ES-A	W	4											
ITB-A	A	Ikke oplyst											
BUR-A	S												
DJA	M												
Gib		39	30	28	25	32	32	21	27	2	16	6	

Tilføjes ikke

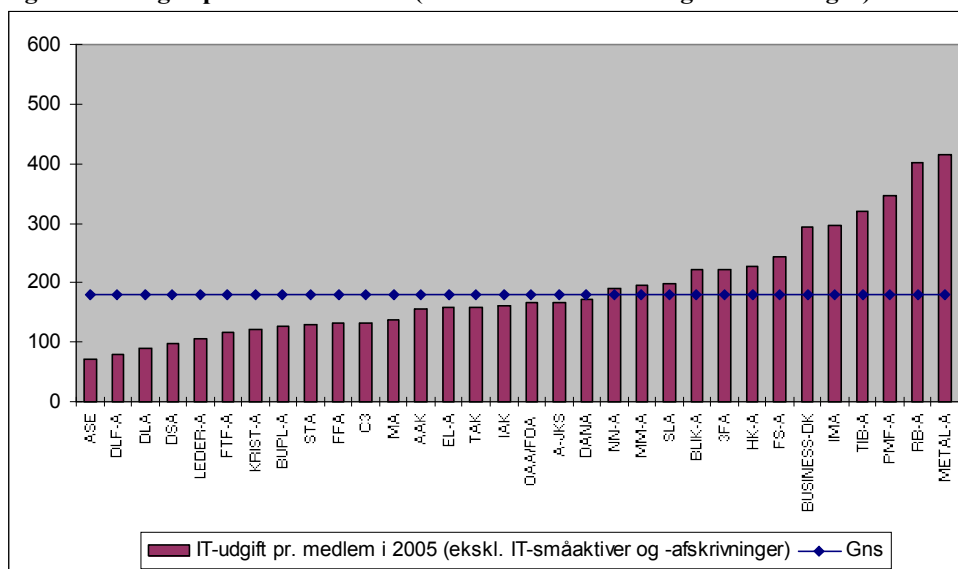
Bemærk dog, at det er en status pr. april 2006, og at der er enkelte a-kasser, der har indført enkelte tilbud efterfølgende. Oversigten er altså overflytninger

## Bilag 7.1 Supplerende sammenligninger af a-kassernes IT-udgifter

### IT-udgifter ekskl. IT-småaktiver og -afskrivninger

I figur 1 nedenfor sammenlignes a-kassernes IT-udgift pr. medlem i 2005 ekskl. IT-småaktiver og -afskrivninger.

Figur 1 IT-udgift pr. medlem i 2005 (ekskl. IT-småaktiver og -afskrivninger)<sup>78</sup>



Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger.

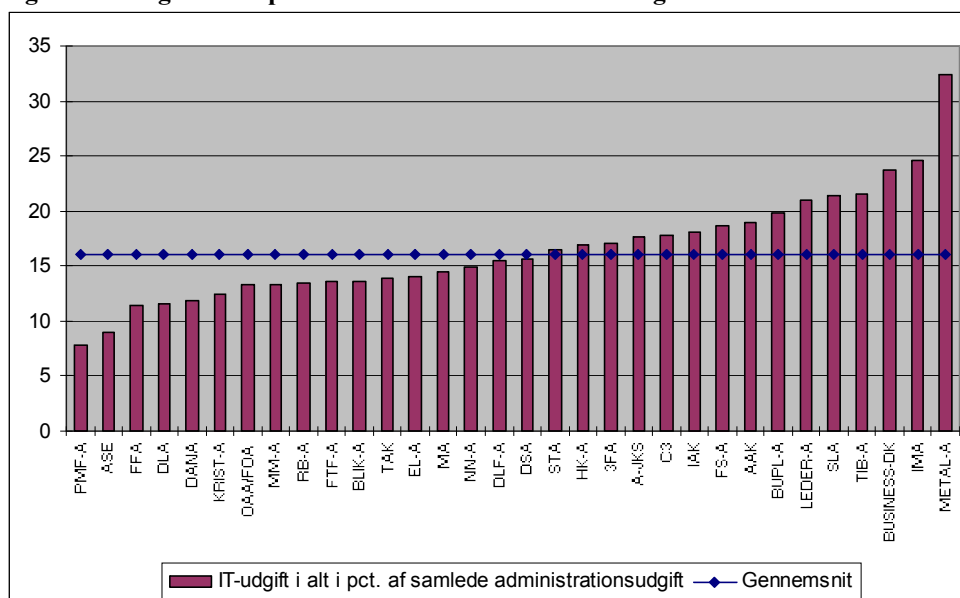
Der sker kun mindre ændringer i a-kassernes placeringer, når a-kassernes IT-udgifter pr. medlem sammenlignes henholdsvis ekskl. udviklingsomkostningerne (figur 7.3 i afsnit 7.2) og ekskl. IT-småaktiver og IT-afskrivninger. Ingen a-kasser rykker sig fx fra den ene ende af spektret til den anden.

### IT-udgiftens andel af samlede administrationsudgifter

Når den enkelte a-kasses IT-udgift opgøres i forhold til a-kassens samlede administrationsudgifter, ændres billedet noget i forhold til en opgørelse af IT-udgiften pr. medlem (figur 7.2 i afsnit 7.2). Metalarbejdernes A-kasse, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse og Træ-Industri-Byg's A-kasse ligger fortsat med de højeste udgifter og ASE med de (næst)laveste udgifter.

<sup>78</sup> Der tages forbehold for tallene for hhv. Fag og Arbejdes A-kasse (FOA)/OAA og PMF-A pga. disse to a-kassers fusion i 2005/2006.

Figur 2 IT-udgift i alt i pct. af samlede administrationsudgift

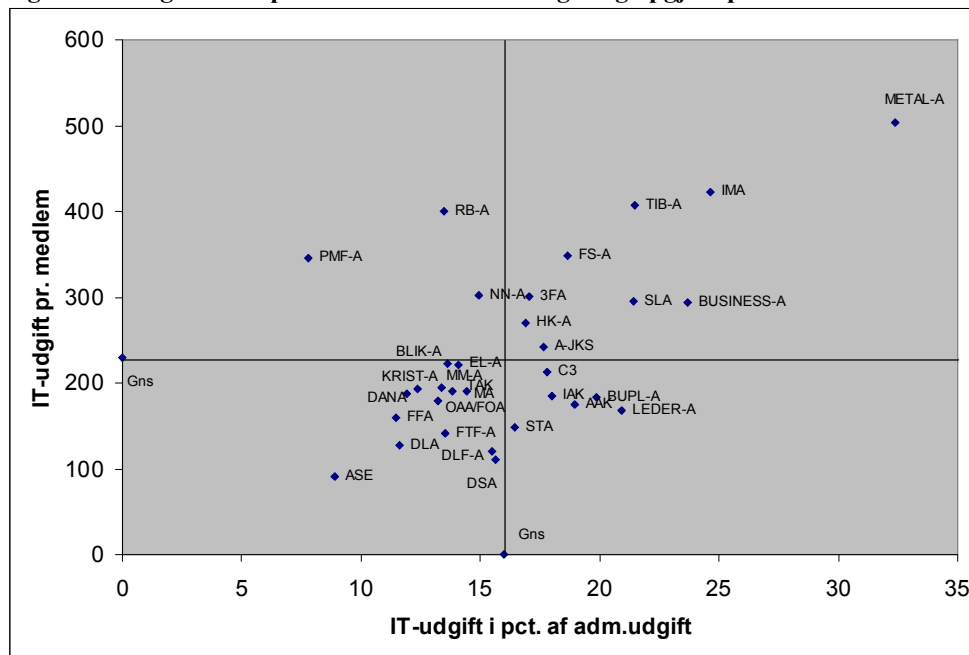


Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger.

Til gengæld har Ledernes A-kasse, Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende A-kasse, Akademikernes A-kasse, Ingeniørernes A-kasse og C3 IT-udgifter pr. medlem under gennemsnittet samtidig med, at deres IT-udgifter udgør en større del af administrationsudgiften end gennemsnittet. Det omvendte gør sig gældende i RestaurationsBranchens A-kasse, PMF-A og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, der alle har IT-udgifter pr. medlem over gennemsnittet, mens IT-udgiften udgør en mindre andel af administrationsudgifterne end for gennemsnittet af a-kasserne.

En mulig forklaring er, at IT-udgiften i a-kasser med få medlemmer, lav ledighed og få afdelinger udgør en relativ stor andel af de samlede administrationsudgifter, fordi der er nogle grundudgifter, der skal betales. Mens administrationsudgifterne til gengæld er så store i a-kasser med høj ledighed, mange transaktioner og mange afdelinger, at IT-udgifterne udgør en relativt mindre andel.

Mange andre faktorer spiller imidlertid ind, og det er derfor ikke muligt at drage klare konklusioner. Antallet af brugere på IT-systemet har fx betydning for den pris, a-kassen skal betale en ekstern IT-leverandør. Figur 3 viser også, at der er små a-kasser med lav ledighed, der både har en IT-udgift pr. medlem og en IT-andel af administrationsudgiften, der ligger over gennemsnittet (BUSINESS-DK), ligesom der er små a-kasser med lav ledighed og få afdelinger, der har IT-udgifter under gennemsnittet, uanset om de opgøres pr. medlem eller som en andel af administrationsudgiften.

Figur 3 IT-udgift i alt i pct. af administrationsudgift og opgjort pr. medlem<sup>79</sup>

### Betydningen af IT-fællesskaber med faglige organisationer

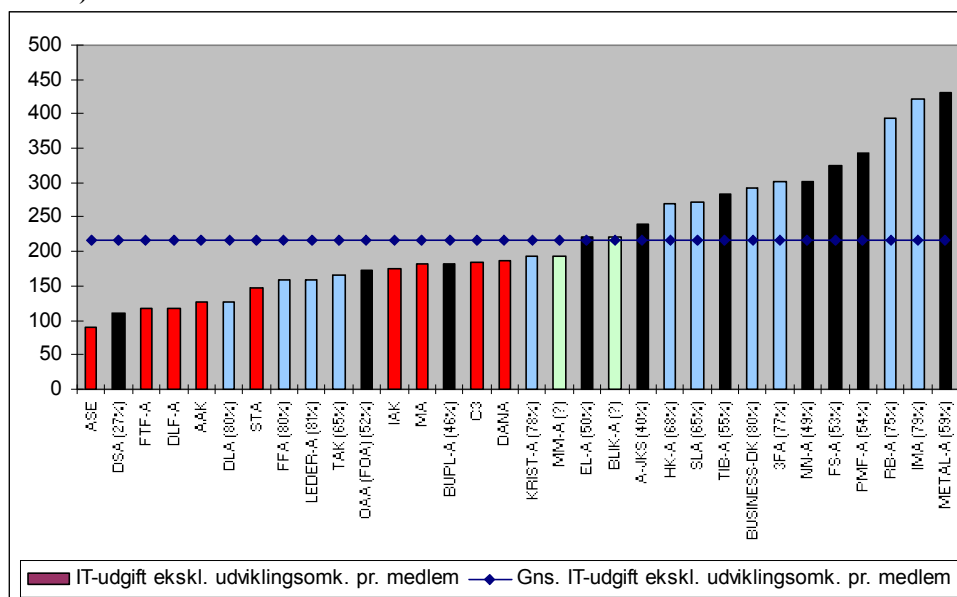
Nedenstående figur 4 viser a-kassernes IT-udgift pr. medlem ekskl. udviklingsomkostninger i 2005. Det fremgår også af figuren, hvilke a-kasser der har et IT-fællesskab med en faglig organisation via en administrationsaftale, og herunder, hvordan fordelingen af IT-fællesudgifterne var mellem a-kasse og forbund i 2005.

Da den gennemsnitlige IT-fordelingsnøgle varierer meget fra a-kasse til a-kasse - fra en kasseandel på 27 pct. og op til 80 pct. - spiller denne faktor også ind på a-kassernes placering, når man sammenligner IT-udgiften<sup>80</sup>.

<sup>79</sup> Der tages forbehold for resultatet i PMF-A på grund af fusionen med OAA.

<sup>80</sup> A-kassens andel af fællesudgifter vedrørende IT kan maksimalt udgøre 80 pct.

**Figur 4 IT-udgift ekskl. udviklingsomkostninger i 2005 (opgjort pr. medlem og i kroner)<sup>81</sup>**



Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger.

Blå søjler = A-kasser med IT-fællesskab med faglig organisation og en IT-fordelingsnøgle over gns. (a-kassedelen > 62,6 pct.)

Sorte søjler = A-kasser med IT-fællesskab med faglig organisation og en IT-fordelingsnøgle under gns. (a-kassedelen < 62,6 pct.)

Rød søjle = A-kasser uden IT-fællesskab med faglig organisation

Grøn søjle = Vederlagsfrie a-kasser, hvor fordelingsnøglen ikke er oplyst

De 11 *blå* a-kasser har et IT-fællesskab med en faglig organisation og en IT-fordelingsnøgle over gennemsnittet (kasseandelen udgør mere end 62,6 pct. af fællesudgiften). De 10 *sorte* a-kasser har et IT-fællesskab med en faglig organisation og en IT-fordelingsnøgle under gennemsnittet (kassedelen udgør mindre end 62,6 pct.). Fordelingsnøglen er uoplyst i de 2 *grønne* a-kasser. De 9 *røde* a-kasser i figuren indgår ikke i et IT-fællesskab. Den konkrete fordelingsnøgle er i figuren angivet efter a-kasseforkortelsen for de relevante a-kasser.

Når a-kassernes IT-udgifter, ekskl. udviklingsomkostningerne, sammenlignes med fordelingsnøglerne for øje, bemærkes følgende:

- Den høje IT-udgift pr. medlem i Metalarbejdernes A-kasse kan ikke forklares med en høj fordelingsnøgle (a-kasseandelen på 59 pct. ligger under gennemsnittet).
- Fire ud af de otte a-kasser med de højeste IT-udgifter pr. medlem, har en fordelingsnøgle, hvor a-kasseandelen er tæt på de maksimale 80 pct. (IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, Restaurations-Branchens A-kasse, Faglig Fælles A-kasse og Business Danmarks A-kasse).

<sup>81</sup> Når Ledernes A-kasse (LEDER-A) kan have en fordelingsnøgle med en a-kasseandel på 81 pct. skyldes det, at udgifterne til udviklingen af a-kassesystemer, der er en 100 pct. a-kasseudgift, også indgår i beregningen af den gennemsnitlige IT-fordelingsnøgle. A-kasserne kan i øvrigt have forskellige fordelingsnøgler afhængigt af, om det handler om IT-drift, IT-konsulentbistand mv.).



- Nogle a-kasser (Danske Lønmodtageres A-kasse, Ledernes A-kasse, Frie Funktionærers A-kasse (FFA) og Kristelig A-kasse har en IT-udgift under gennemsnittet, selvom de har en IT-fordelingsnøgle med en a-kasseandel (tæt) på 80 pct.
- PMF-A, Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse, Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, Træ-Industri-Byg's A-kasse og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog har en IT-udgift over gennemsnittet, selvom deres respektive fordelingsnøgler har en a-kasseandel under gennemsnittet.
- Danske Sundhedsorganisationers A-kasse, der har den næstlaveste IT-udgift pr. medlem, afholder blot 27 pct. af IT-fællesudgifterne.
- A-kasser uden et IT-fællesskab med en faglig organisation har generelt en lavere IT-udgift end a-kasser med et IT-fællesskab.

Med henblik på a-kassernes egne analyser vises nedenfor de udspecificerede IT-udgifter på kasseniveau i 2005.

## Bilag 7.2 De enkelte a-kassers udspecificerede IT-udgifter i 2005

Tabel 5 De enkelte a-kassers udspecificerede IT-udgifter i 2005

	IT-drift og udvikling mv.	(Heraf IT-udvikling)	IT-løn	IT-småaktiver	IT-afskrivn.	IT-udgifter ialt	Gns. IT-andel i pct. ved IT-fællesskab med faglig org. (a-kasseandelen)	Samlede IT-udgift i pct. af samlede adm. udgift
RB-A	4.838.346	100.375	1.772.056	0	0	6.610.402	75%	13%
TIB-A	16.307.435	6.535.302	710.660	241.234	4.315.895	21.575.224	55%	21%
A-JKS	2.517.157	40.262	690.000	7.873	1.434.481	4.649.511	40%	18%
SLA	5.045.000	750.000	1.672.000	970.000	2.347.000	10.034.000	65%	21%
3FA	38.840.510	0	35.200.009	15.764.919	10.491.998	100.297.436	77%	17%
OAA (FOA)	14.428.714	865.725	15.867.320	0	2.362.210	32.658.244	52%	13%
DLF-A	3.312.904	204.835	3.023.040	132.764	3.010.988	9.479.696	-	15%
PMF-A	1.715.853	43.877	2.580.352	0	0	4.296.205	54%	8%
DLA	1.845.312	0	944.936	91.154	1.061.668	3.943.070	80%	12%
METAL-A	41.377.915	7.686.586	3.005.480	0	9.276.670	53.660.065	59%	32%
NN-A	5.494.597	0	1.179.905	0	3.868.800	10.543.302	49%	15%
BLIK-A	536.471	0	1.265.889	0	0	1.802.360	-	14%
EL-A	2.156.741	0	1.740.548	81.544	1.429.951	5.408.784	50%	14%
MM-A	1.140.000	0	990.000	0	0	2.130.000	-	13%
HK-A	61.003.000	0	8.089.900	1.893.300	10.824.100	81.810.300	68%	17%
STA	1.630.404	0	2.442.395	99.549	453.951	4.626.299	-	16%
FS-A	4.495.966	562.293	1.387.495	259.262	2.280.077	8.422.800	53%	19%
LEDER-A	5.294.428	631.500	3.554.509	978.418	4.108.197	13.935.552	81%	21%
TAK	4.271.000	743.000	611.000	438.000	482.000	5.802.000	65%	14%
KRIST-A	9.685.037	0	10.020.940	2.818.264	8.493.628	31.017.869	78%	12%
DSA	1.706.261	0	4.553.059	0	804.693	7.064.013	27%	16%
BUPL-A	4.768.874	0	2.757.270	404.415	2.858.811	10.789.370	46%	20%
BUSINESS-DK	6.262.395	0	1.702.924	0	0	7.965.319	80%	24%
FFA	1.447.768	0	1.632.454	198.091	441.232	3.719.545	80%	11%
IAK	7.131.742	627.484	3.491.702	0	1.445.085	12.068.529	-	18%
MA	3.507.967	408.159	2.948.954	377.071	2.171.833	9.005.825	-	14%
AAK	8.738.217	3.487.999	2.459.833	115.525	1.164.646	12.478.221	-	19%
FTF-A	16.949.817	3.654.647	916.189	0	3.989.958	21.855.964	-	14%
ASE	4.420.814	0	6.002.509	2.257.334	512.607	13.193.264	-	9%
DANA	3.411.277	0	3.090.543	0	649.199	7.151.019	-	12%
IMA	3.262.887	0	951.508	0	1.784.649	5.999.044	79%	25%
C3	3.258.619	785.635	610.000	579.598	1.740.993	6.189.210	-	18%
I alt	290.803.428	27.127.679	127.865.379	27.708.316	83.805.320	530.182.442	63%	16%

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 samt Arbejdsdirektoratets beregninger.

1. Når Ledernes A-kasse (LEDER-A) kan have en fordelingsnøgle med en a-kasseandel på 81 pct. skyldes det, at udgifterne til udviklingen af a-kassesystemer, der er en 100 pct. a-kasseudgift, også indgår i beregningen af den gennemsnitlige IT-fordelingsnøgle. A-kasserne kan i øvrigt have forskellige fordelingsnøgler afhængigt af, om det handler om IT-drift, IT-konsulentbistand mv.)

**Bilag 8.1 Afgrænsningen af tidsregistreringens kategorier**

Kerneaktiviteter	Vejledning (lovpålagt)	Arbejdsmarkedspol. aktiviteter (AMPA)	Anden Aktør (9)	Intern adm. og ledelse (10)	Støttefunktioner (11)	Vidensopdatering og uddannelse (12)
<p><b>Dagp./feriedp - udbetaling (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandling og udbetaling af dp/feriedagpenge</li> <li>• Henvendelser om udbetaling af dp/feriedagpenge</li> </ul> <p><b>Dagpenge/feriedp - andet (2)</b></p> <p>Andre aktiviteter, der ikke vedrører udbetalingen. Sagsbeh. og afgørelser herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledighedsklæring</li> <li>• Reg. af sygdom og barsel</li> <li>• Rådighed, CV, dagpenget</li> <li>• Tilbagebetaling UPH'ere fra AF</li> <li>• Klager og tilsynssager fra Adir</li> <li>• Møder</li> <li>• Udstedelse af attest E303</li> </ul>	<p><b>Lovpålagt vejledning (6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optagelse</li> <li>• Udmeldelse</li> <li>• Overflytning</li> <li>• Kontingentsance</li> <li>• Rådighed og pligter</li> <li>• Unge under 25 år</li> <li>• Overg. til- og udlob af aktivperioden</li> <li>• Efterløn</li> <li>• Valgmøjligheder på a-kassområdet</li> <li>• Dagpenget for selvstændige</li> <li>• Overflytning og statusskift for nyuddannede</li> </ul> <p>OBS: Supplerende vejledning og information registreres under den relevante kerneaktivitet.</p>	<p><b>Vejledningsforløb for ledige (7)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alt arbejde med individuelle og kollektive vejledningsforløb</li> </ul> <p><b>Andre AMPA (8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtale om jobplan</li> <li>• vej. om beskæftigelses- og/eller uddannelsesmuligheder</li> <li>• Fælles vej.-møder med AF/kommune</li> <li>• Opfølgningssamt. med medl. i aktivering</li> <li>• Socialrådgivning</li> <li>• Fremskaffelse af jobtræningspladser</li> <li>• Jobformidling</li> <li>• Arbejdsmarkedspolitiske råd og navn</li> <li>• Dimittendmøder</li> <li>• Initiativer på flaskelandsområder</li> <li>• Netværkssteder/-mødefaciliteter</li> <li>• Tilmelding til AF</li> <li>• Andre AMPA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilretteleggelse af vejledningsforløb</li> <li>• Tilretteleggelse af kontakt-forløb</li> <li>• Udarbejdelse af jobplaner</li> <li>• Formidlinger</li> <li>• Gennemførelse af tilbud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksterne/interne møder</li> <li>• Regnskab/bogholderi</li> <li>• Journal</li> <li>• Sekretariatsopg.</li> <li>• Konsulentopg.</li> <li>• Personalefunktioner</li> <li>• Rejser af administrativ-/ledelsesmæssig karakter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptionsopg.</li> <li>• Onsstilling</li> <li>• Kantine</li> <li>• Rengøring</li> <li>• Bøjetentøb.</li> <li>• Trykkeri</li> <li>• Piccolineopg.</li> <li>• IT-drift</li> <li>• IT-udvikling</li> <li>• IT-arbejdsgr.</li> <li>• IT-support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Læsning/gennemgang af nye regler</li> <li>• Deltagelse i uddannelse/kursus</li> <li>• Udvikl./afhold af undervisningsforløb</li> </ul>
<p><b>Orlov/SVU/EU/aktiveringsydelse (4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udbetaling</li> <li>• Medlemskontakt</li> <li>• Møder</li> <li>• Sagsbehandling</li> </ul>						
<p><b>Efterløn (3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udstedelse af efterlønssbevis</li> <li>• Udbetaling</li> <li>• Medlemskontakt</li> <li>• Møder</li> <li>• Sagsbehandling</li> </ul>						
<p><b>Kontingent og medlemsadministration (5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indhentelse af sup. oplysninger</li> <li>• Medlemskontakt</li> <li>• Møder</li> </ul>						

### Bilag 8.2 A-kassernes tidsforbrug på samtlige registreringskategorier i 2006 (i pct.)

A-kasse	Kerne-aktiviteter	Dagpenge/feriedagpenge (ludb)	Dagpenge/feriedagpenge (andet)	Efterløn	Orlov/SVU-/VEU/aktiv. ydelse	Kontingent og medl. adm.	Lovpligtig vejledning	Arb.mark. pol.akt.	Vejledningsforløb for ledige	Andre arbejds-markeds-politiske aktiviteter	Anden aktør indsatsen	Administration, ledelse, støttefunktioner mv. i alt	Intern adm. og ledelse	Støttefunktioner	Videns-opdat. og uddannelse	I alt
AAK	35,0%	9,1%	16,1%	3,8%	0,8%	5,1%	2,3%	18,0%	1,1%	3,6%	13,3%	44,8%	21,8%	17,2%	5,7%	100,0%
A-JKS	38,8%	10,2%	18,6%	1,6%	0,2%	8,2%	4,1%	19,3%	10,0%	9,3%	0,0%	37,7%	16,9%	14,4%	6,5%	100,0%
ASE	53,0%	12,2%	15,0%	11,6%	2,5%	11,7%	10,4%	3,5%	0,5%	3,0%	0,0%	33,1%	20,0%	7,3%	5,8%	100,0%
BLIK-A	48,0%	8,7%	14,5%	8,6%	3,7%	12,5%	4,3%	5,5%	0,3%	5,3%	0,0%	42,1%	8,2%	26,2%	7,7%	100,0%
BUPL-A	45,8%	13,1%	23,7%	4,1%	1,4%	3,6%	5,4%	4,4%	0,2%	4,2%	0,0%	44,4%	21,0%	15,0%	7,7%	100,0%
BUSINESS-DK	47,2%	8,4%	11,6%	7,4%	6,6%	13,2%	4,7%	12,4%	4,0%	8,4%	0,0%	35,7%	13,3%	20,5%	1,9%	100,0%
C3	34,6%	11,2%	16,5%	1,4%	1,7%	3,7%	1,8%	24,1%	24,1%	0,0%	0,0%	39,5%	25,0%	11,7%	2,8%	100,0%
DANA	33,4%	3,6%	12,6%	5,6%	1,0%	10,6%	18,9%	4,9%	0,0%	4,8%	0,0%	42,8%	21,3%	13,5%	7,9%	100,0%
DLA	67,4%	11,8%	37,2%	7,8%	3,3%	7,3%	2,4%	1,4%	0,2%	1,1%	0,0%	28,8%	12,3%	14,1%	2,5%	100,0%
DLF-A	44,0%	15,1%	13,7%	8,4%	1,9%	4,9%	8,3%	6,1%	1,3%	4,8%	0,0%	41,6%	18,0%	14,8%	8,8%	100,0%
DSA	31,6%	7,3%	6,7%	10,0%	0,9%	6,7%	0,6%	17,6%	0,6%	17,0%	0,0%	50,1%	20,0%	24,1%	6,0%	100,0%
EL-A	41,4%	5,1%	10,2%	8,4%	5,6%	12,1%	3,9%	4,6%	0,7%	3,9%	0,0%	50,1%	25,2%	10,0%	14,9%	100,0%
FFA	43,8%	7,9%	16,7%	8,5%	2,2%	8,6%	2,3%	4,5%	2,7%	1,8%	0,0%	49,4%	12,8%	24,7%	11,9%	100,0%
FSA	67,5%	3,5%	40,8%	9,0%	2,6%	11,7%	1,3%	6,3%	0,5%	5,9%	0,0%	24,8%	12,5%	7,7%	4,6%	100,0%
FTF-A	55,8%	17,0%	24,8%	7,7%	1,2%	5,2%	4,9%	2,0%	0,6%	1,4%	0,0%	37,4%	19,1%	10,6%	7,7%	100,0%
HK-A	56,0%	12,8%	20,6%	4,8%	5,4%	12,3%	2,7%	5,9%	0,6%	5,3%	0,0%	35,4%	9,3%	20,6%	5,4%	100,0%
IAK	31,7%	5,8%	12,1%	7,7%	0,8%	5,2%	1,2%	32,1%	4,7%	16,0%	11,3%	35,0%	16,2%	10,1%	8,7%	100,0%
IMA	44,1%	8,6%	20,8%	6,4%	2,1%	6,2%	4,3%	3,9%	0,7%	3,2%	0,0%	47,7%	25,5%	11,6%	10,6%	100,0%
KRIST-A	47,4%	2,3%	22,5%	3,6%	4,0%	15,0%	3,8%	2,5%	0,4%	2,2%	0,0%	46,3%	33,7%	8,2%	4,4%	100,0%
LEDER-A	41,5%	6,9%	13,8%	12,5%	2,3%	6,0%	3,0%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	53,4%	29,5%	16,7%	7,3%	100,0%
MA	47,0%	15,7%	21,9%	5,9%	0,8%	2,8%	2,2%	20,5%	2,0%	3,6%	15,0%	30,3%	23,6%	4,7%	1,9%	100,0%
METAL-A	53,3%	4,4%	18,7%	10,4%	7,5%	12,3%	2,1%	8,0%	0,8%	7,2%	0,0%	36,7%	19,1%	7,7%	9,9%	100,0%
MM-A	60,1%	12,4%	17,9%	8,4%	5,3%	16,0%	6,5%	8,5%	2,2%	6,3%	0,0%	24,9%	8,9%	12,3%	3,7%	100,0%
NN-A	48,2%	7,7%	17,0%	8,5%	3,0%	12,0%	3,9%	3,7%	0,7%	3,0%	0,0%	44,2%	14,2%	7,6%	22,5%	100,0%
OAA	47,0%	10,2%	13,6%	6,4%	7,4%	9,4%	7,5%	6,1%	0,7%	5,4%	0,0%	39,4%	16,1%	17,2%	6,1%	100,0%
SLA	54,6%	17,8%	16,6%	9,9%	1,9%	8,5%	2,2%	9,6%	0,6%	9,0%	0,0%	33,6%	16,5%	8,0%	9,1%	100,0%
STA	35,5%	9,2%	10,8%	9,4%	1,7%	4,3%	4,7%	7,0%	4,6%	2,4%	0,0%	52,8%	29,7%	16,9%	6,2%	100,0%
TAK	40,5%	8,5%	17,8%	7,9%	4,0%	2,3%	9,7%	8,7%	2,7%	6,0%	0,0%	41,1%	23,8%	9,9%	7,4%	100,0%
TIB-A	49,8%	7,5%	14,5%	5,1%	2,4%	20,2%	3,1%	5,2%	0,2%	5,0%	0,0%	41,9%	16,5%	13,8%	11,6%	100,0%
3FA	52,7%	10,8%	20,1%	6,2%	4,6%	11,0%	5,2%	6,0%	1,5%	4,3%	0,2%	36,1%	12,6%	18,1%	5,4%	100,0%

## Bilag 8.3 A-kassernes tidsforbrug på hovedområder i hhv. 2002 og 2006

A-kasse	År	Kerne-aktiviteter	Vejledning	Arb.mark. pol.akt. (inkl. Anden Aktør i 2006)	Intern adm. og ledelse	Støtte-funktioner	Videns-opdatering og uddannelse	I alt
TIB-A	2002	51%	5%	8%	16%	7%	13%	100%
	2006	50%	3%	5%	16%	14%	12%	100%
A-JKS	2002							
	2006	39%	4%	19%	17%	14%	6%	100%
SLA	2002	35%	5%	3%	15%	37%	5%	100%
	2006	55%	2%	10%	17%	8%	9%	100%
3FA	2002							
	2006	53%	5%	6%	13%	18%	5%	100%
OAA	2002	44%	5%	3%	27%	8%	12%	100%
	2006	47%	7%	6%	16%	17%	6%	100%
DLF-A	2002	31%	5%	9%	33%	8%	14%	100%
	2006	44%	8%	6%	18%	15%	9%	100%
DLA	2002							
	2006	67%	2%	1%	12%	14%	2%	100%
METAL-A	2002	59%	2%	10%	15%	9%	7%	100%
	2006	53%	2%	8%	19%	8%	10%	100%
NN-A	2002	44%	12%	10%	18%	11%	5%	100%
	2006	48%	4%	4%	14%	8%	22%	100%
BLIK-A	2002	37%	10%	12%	17%	16%	7%	100%
	2006	48%	4%	6%	8%	26%	8%	100%
EL-A	2002	35%	6%	10%	34%	8%	7%	100%
	2006	41%	4%	5%	25%	10%	15%	100%
MM-A	2002							
	2006	60%	6%	9%	9%	12%	4%	100%
HK-A	2002	43%	6%	16%	13%	11%	11%	100%
	2006	56%	3%	6%	9%	21%	5%	100%
STA	2002	37%	2%	1%	35%	22%	3%	100%
	2006	36%	5%	7%	30%	17%	6%	100%
FS-A	2002	50%	10%	2%	11%	21%	6%	100%
	2006	68%	1%	6%	13%	8%	5%	100%
LEDER-A	2002	47%	6%	5%	26%	9%	6%	100%
	2006	41%	3%	2%	29%	17%	7%	100%
TAK	2002	48%	7%	6%	23%	9%	8%	100%
	2006	41%	10%	9%	24%	10%	7%	100%
KRIST-A	2002	51%	7%	4%	24%	9%	6%	100%
	2006	47%	4%	3%	34%	8%	4%	100%
DSA	2002	21%	4%	21%	34%	7%	13%	100%
	2006	32%	1%	18%	20%	24%	6%	100%
BUPL-A	2002	37%	7%	8%	31%	6%	11%	100%
	2006	46%	5%	4%	21%	15%	8%	100%
BUSINESS-DK	2002	47%	5%	7%	23%	11%	7%	100%
	2006	47%	5%	12%	13%	21%	2%	100%
FFA	2002	38%	8%	6%	19%	23%	6%	100%
	2006	44%	2%	4%	13%	25%	12%	100%
IAK	2002	30%	3%	17%	26%	11%	13%	100%
	2006	32%	1%	32%	16%	10%	9%	100%
MA	2002	40%	4%	21%	24%	4%	6%	100%
	2006	47%	2%	21%	24%	5%	2%	100%
AAK	2002	40%	2%	17%	22%	13%	7%	100%
	2006	35%	2%	18%	22%	17%	6%	100%
FTF-A	2002	44%	4%	5%	22%	14%	11%	100%
	2006	56%	5%	2%	19%	11%	8%	100%
ASE	2002	39%	9%	6%	24%	8%	14%	100%
	2006	53%	10%	3%	20%	7%	6%	100%
DANA	2002	32%	15%	3%	31%	16%	2%	100%
	2006	33%	19%	5%	21%	14%	8%	100%
IMA	2002	36%	2%	18%	16%	20%	7%	100%
	2006	44%	4%	4%	26%	12%	11%	100%
C3	2002	29%	1%	24%	37%	6%	3%	100%
	2006	35%	2%	24%	25%	12%	3%	100%
ES-A	2002	27%	4%	29%	18%	16%	7%	100%
JOURN-A	2002	45%	1%	26%	11%	10%	7%	100%
KAD-A	2002	49%	6%	5%	18%	14%	8%	100%
PMF-A	2002	54%	8%	11%	18%	4%	5%	100%
RBF-A	2002	38%	3%	6%	5%	46%	2%	100%
SID-A	2002	42%	6%	7%	20%	13%	12%	100%