

Benchmarking af arbejdsløshedskasserne 2007

ISBN 978-87-91674-11-2

Arbejdsdirektoratet · December 2007



Forord

Med *Benchmarking af a-kasserne 2007* sætter Arbejdsdirektoratet i samarbejde med A-kassernes Samvirke endnu engang fokus på a-kassernes indsats og resultater. Det er syvende gang, vi udsender en sammenlignende analyse af a-kassernes aktiviteter.

De tilbagevendende sammenligninger er med til at skabe større overblik og gennemsigtighed i a-kassesystemet til gavn for medlemmerne, politikerne og ikke mindst a-kasserne selv.

Der er i år gennemført en undersøgelse af de ledighedsberørte medlemmers tilfredshed med deres a-kasse samt en supplerende undersøgelse af årsagerne til, at medlemmerne skifter a-kasse eller overvejer at melde sig helt ud af a-kassesystemet.

De ledighedsberørte medlemmer er fortsat generelt tilfredse med a-kassernes service, men der er store forskelle mellem a-kasserne. Undersøgelsen påviser også mulighed for forbedringer på en række områder. Fx i forhold til den jobrettede del af CV- og vejledningssamtalerne, hvor resultaterne for nogle a-kasser må påkalde sig ekstra opmærksomhed.

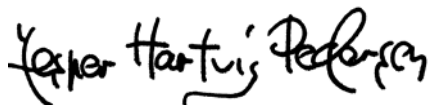
CV- og vejledningssamtalerne er godt nok en ny opgave i a-kasserne, der kræver indkøring og kompetenceudvikling, men med den historiske lave ledighed og mangel på arbejdskraft, der karakteriserer arbejdsmarkedet nu, er det vigtigt med et meget højt ambitionsniveau i a-kasserne.

A-kasserne har også en stor udfordring i den kommende tid, hvor de både skal tilpasse organisationen til den meget lave ledighed og de nye arbejdsmarkedspolitiske opgaver, og forholde sig til, at en del medlemmer overvejer at skifte a-kasse eller melde sig helt ud af a-kassesystemet, bl.a. med henvisning til prisen for medlemskabet.

Sammenligninger af a-kasserne vil også fremover være en vigtig brik i direktoratets tilsyn med a-kasserne. Direktoratets undersøgelse af benchmarkingens gennemslagskraft i a-kasserne fra marts 2007 bekræftede således, at a-kasserne anvender de årlige rapporter i arbejdet med udvikling af service og administration.

Udfordringen i 2008 bliver bl.a. at få belyst a-kassernes jobformidlingsindsats og øvrige arbejde med at få medlemmerne i arbejde. A-kasserne fik jo en række nye arbejdsmarkedspolitiske opgaver med det store og brede politiske forlig fra juni 2006. Disse regler er nu efterhånden trådt i kraft, og det vil være helt naturligt, at de følges tæt for at se, hvordan det er gået med gennemførelsen.

Afslutningsvis vil jeg takke a-kasserne, A-kassernes Samvirke og den faglige følgegruppe for et godt samarbejde i forbindelse med tilblivelsen af dette års rapport.



Jesper Hartvig Pedersen
Direktør

December 2007

Indholdsfortegnelse

FORORD	1
RAPPORTENS HOVEDKONKLUSIONER	5
1 FORMÅL OG INDHOLD	11
1.1 RAPPORTENS INDHOLD	11
2 MEDLEMSTILFREDSHEDEN I A-KASSERNE	12
2.1 SAMMENFATNING – DE VIGTIGSTE RESULTATER	12
2.2 DE LEDIGHEDSBERØRTE MEDLEMMERS GENERELLE TILFREDSHED	15
2.3 MEDLEMMERNES LOYALITET OVER FOR DERES A-KASSE	17
2.3.1 <i>De ledighedsberørtes loyalitet</i>	17
2.3.2 <i>A-kassemedlemmernes skift af a-kasse</i>	19
2.3.3 <i>Førstegangsmembers valg af a-kasse</i>	22
2.4 BENCHMARKING AF DEN GENERELLE MEDLEMSTILFREDSHED I A-KASSERNE	22
2.4.1 <i>Tilfredsheden med behandlingen i a-kasserne</i>	22
2.4.2 <i>Benchmarking af a-kasserne på øvrige generelle tilfredshedsspørgsmål</i>	26
2.5 TILFREDSHEDEN MED A-KASSERNES CV- OG VEJLEDNINGSSAMTALER	27
2.5.1 <i>Medlemmernes generelle vurdering af CV- og vejledningssamtalerne</i>	27
2.5.2 <i>Vejledning om rettigheder og pligter mv. i forbindelse med CV- og vejledningssamtalen</i>	29
2.6 TILFREDSHEDEN MED A-KASSEN SOM JOBFORMIDLER	34
2.7 A-KASSERNES SERVICE VIA INTERNETTET	38
2.8 A-KASSERNES TILGÆNGELIGHED	40
3 KVALITETEN I A-KASSERNES SAGSBEHANDLING	42
3.1 KVALITETEN UNDERSØGES PÅ FLERE OMRÅDER.....	42
3.1.1 <i>Antal klager</i>	42
3.1.2 <i>A-kassernes sagsbehandlingstid ved klagesager</i>	44
3.1.3 <i>A-kassernes omgørelsesprocent i klagesager</i>	45
3.1.4 <i>A-kassernes fejlprocent i det intensiverede rådgivningstilsyn</i>	47
3.1.5 <i>A-kassernes rettidigt afholdte CV-samtaler</i>	48
3.2 VURDERING AF UDVIKLINGEN I KVALITETEN AF A-KASSERNES ADMINISTRATION 2000 TIL 2006.....	49
3.2.1 <i>Benchmarking af a-kassernes kvalitet i sagsbehandlingen i 2006</i>	50
4 MEDLEMMER, AFDELINGER OG ÅRSVÆRK	53
4.1 UDVIKLINGEN I ANTALLET AF MEDLEMMER	53
4.2 MEDLEMSTALLET I DE ENKELTE A-KASSER	55
4.2.1 <i>Udviklingen i a-kassernes medlemstal 31. december 2000 – 1. juli 2007</i>	56
4.3 AFDELINGER OG ÅRSVÆRK.....	60
4.3.1 <i>A-kasseafdelinger</i>	60
4.3.2 <i>Årsværk</i>	61
4.4 OPSUMMERING	61
5 A-KASSERNES UDBETALINGER OG TRANSAKTIONER	63
5.1 UDVIKLINGEN I A-KASSERNES UDBETALINGER.....	63
5.2 UDVIKLINGEN I A-KASSERNES TRANSAKTIONER.....	64
5.3 A-KASSERNES EFFEKTIVITET OG PRODUKTIVITET.....	66
5.3.1 <i>A-kassernes transaktionsomkostninger i 2006</i>	66
5.3.2 <i>Analyse af a-kassernes transaktionsomkostninger og administrationsudgifter i 2006</i>	68
5.3.2.1 <i>Spændet i a-kassernes udgifter til administration og transaktionsomkostninger fra 2000 til 2006</i>	69
5.3.2.2 <i>Er der et mønster i a-kassernes placeringer?</i>	71
5.3.3 <i>Forholdet mellem a-kassernes pris og kvalitet</i>	72
6 A-KASSERNES UDGIFTER TIL ADMINISTRATION	74
6.1 UDVIKLINGEN I ADMINISTRATIONSUDGIFTERNE.....	74
6.1.1 <i>A-kassernes samlede udgifter til administration</i>	74

6.1.2	<i>A-kassernes samlede administrationsudgifter fordelt på udgiftsarter</i>	75
6.2	SAMMENLIGNING AF DE ENKELTE A-KASSERS UDGIFTER	76
6.2.1	<i>Sammenligning af a-kassernes udgifter på hovedposter</i>	76
6.2.2	<i>Sammenligning af a-kassernes markedsføringsudgifter</i>	77
6.2.3	<i>Sammenligning af a-kassernes administrationsudgift pr. medlem</i>	80
6.3	SAMMENLIGNING AF A-KASSERNES ADMINISTRATIONS BIDRAG	82
6.3.1	<i>Administrationsbidraget i 2007</i>	82
6.3.2	<i>Udviklingen i administrationsbidraget</i>	83
7	METODE	87
7.1	GENERELT OM METODERNE	87
7.2	METODE VEDRØRENDE MEDLEMSTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN OG UNDERSØGELSEN AF ÅRSAGER TIL A-KASSESKIFT (AFSNIT 2)	87
7.2.1	<i>Undersøgelsen af de ledighedsberørte medlemmers tilfredshed</i>	87
7.2.2	<i>Undersøgelsen af årsager til a-kasseskift</i>	88
7.3	METODE VEDRØRENDE TRANSAKTIONSANALYSEN (AFSNIT 5)	88
	TABEL- OG FIGUROVERSIGT	91
	BILAGSOVERSIGT	93

Oversigt over a-kasser

A-kassernes fulde navne pr. november 2007	Forkortelse
Akademikernes Arbejdsløshedskasse	AAK
Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog	A-JKS
Arbejdsløshedskassen STA	STA
ASE - Arbejdsløshedskassen for Selvstændige Erhvervsdrivende	ASE
Blik- og Rørarbejdernes Arbejdsløshedskasse	BLIK-A
Business Danmarks A-kasse	BUSINESS-DK
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	BUPL-A
CA a-kasse	CA
DANA Arbejdsløshedskasse for selvstændige	DANA
Danmarks Læreres Fælles Arbejdsløshedskasse	DLF-A
Danske Lønmodtageres Arbejdsløshedskasse	DLA
Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse	DSA
El-Fagets Arbejdsløshedskasse	EL-A
Faglig Fælles A-kasse	3FA
FOA - Fag og Arbejdes Arbejdsløshedskasse	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
Socialpædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	SLA
Teknikernes Arbejdsløshedskasse	TAK
Træ-Industri-Byg's Arbejdsløshedskasse	TIB-A
A-kasser i alt	30

Rapportens hovedkonklusioner

A-kasserne i Danmark

Arbejdsløshedskasserne i Danmark er selvstændige, private foreninger, som er underlagt offentlig regulering og tilsyn. A-kasserne udbetaler bl.a. dagpenge, efterløn, aktiveringsydelse og VEU-godtgørelse og indgår i den aktive beskæftigelsesindsats gennem afholdelse af CV- og vejledningssamtaler, 3 måneders rådighedssamtaler, jobformidling mv.

Pr. november 2007 var der 30 a-kasser mod 35 i 2000.

Samlet medlemstilbagegang for a-kasserne siden 2000

Der er cirka 2,2 mio. medlemmer i a-kasserne pr. 1. juli 2007.

A-kassernes samlede medlemstal er faldet med ca. 123.000 siden 2000, og der er sket store forskydninger mellem a-kasserne.

Akademikerkasserne og de tværfaglige a-kasser, særligt Danske Lønmodtageres A-kasse og Kristelig A-kasse, oplever en fremgang i antallet af medlemmer, mens LO-kasserne har tilbagegang.

Tilbagegangen i a-kassernes samlede medlemstal skyldes en nedgang i arbejdsstyrken, herunder at pensionsalderen er nedsat fra 67 år til 65 år. Nedsættelsen betyder en forholdsmæssig større medlemsafgang i årene 2004 – 2006. Men tilbagegangen skyldes også en faldende forsikringsgrad for de fleste aldersgrupper, dvs. at der er færre personer i arbejdsstyrken, der vælger at forsikre sig mod ledighed. Forsikringsgraden er generelt faldet fra 80,2 pct. i 2000 til 78,4 pct. i 2006.

Forsikringsgraden er særligt faldet for gruppen af de 18 – 24-årige, de 25 – 29-årige og de 50 – 59-årige. For de 25 – 29-årige er forsikringsgraden faldet med 9,7 pct. fra 2000 til 2006 og var på 66,2 pct. i 2006.

Til gengæld vælger en større andel af personer i aldersgruppen 60 – 66 år i 2006 at forblive medlemmer i en a-kasse end i 2000. Forsikringsgraden for denne aldersgruppe er steget med 10,7 pct. fra 77,3 pct. i 2000 til 88 pct. i 2006. Stigningen hænger i stor udstrækning sammen med indførelsen af den skattefrie præmie til dagpengeforsikrede, der udskyder overgangen til efterløn. Den skattefrie præmie var en del af efterlønsreformen fra 1999.

Der har også været en lille fremgang i forsikringsgraden for de 40 – 49-årige, der i øvrigt har den højeste forsikringsgrad med 90,5 pct.

Den generelt faldende forsikringsgrad kan både handle om holdninger, en mindsket risiko for at blive ledig, og at nogle medlemmer finder medlemskabet for dyrt.

For LO-kasserne skyldes den store medlemstilbagegang dog også udviklingen i erhvervsstrukturen på det danske arbejdsmarked, hvor der er blevet færre job på LO-området og til gengæld flere job inden for de områder, hvor medlemmerne af bl.a. akademikerkasserne er beskæftigede.

Antallet af ansatte i a-kasserne er faldet

Der var beskæftiget knap 4.400 medarbejdere i a-kasserne ved udgangen af 2006 mod knap 5.200 i 2000. Se hovedtaloversigten sidst i afsnittet.

Antallet af afdelinger i a-kasserne er reduceret fra 867 i 2000 til 456 i 2006.

Der er en tendens til, at det er a-kasserne med de største nedgange i antallet af medlemmer, som også har de største reduktioner i antallet af årsværk og afdelinger.

Produktiviteten i a-kasserne faldt fra 2005 til 2006

Efter at være steget fra 2002 til 2004 vurderes produktiviteten i a-kasserne at være faldet fra 2005 til 2006, da den administrative belastning faldt procentvis mere end administrationsudgifterne.

Arbejdsbelastningen i a-kasserne skønnes at være faldet med knap 12 pct. fra 2005 til 2006, hvilket skyldes det store fald i ledigheden, men også en tilbagegang på aktivitetsområder som børnepasningsorlov og overgangsydelse. Sidstnævnte ordning er helt udfaset i løbet af 2006.

A-kassernes samlede udgifter til administration faldt med knap 5 pct. fra 2005 til 2006. Opgjort pr. medlem er administrationsudgiften blot faldet med 3,1 pct., hvilket kan forklares med tilbagegangen i a-kassernes medlemstal. Der er blevet færre medlemmer at dele udgiften ud på.

Den faldende produktivitet viser sig også ved, at a-kasserne i 2006 brugte 7,6 kr. på administration, hver gang de udbetalte 100 kr. mod 6,6 kr. i 2005.

A-kassernes rationaliseringer og eventuelle gevinster fra digitaliseringen af medlemsservicen kunne således ikke holde trit med det store fald i ledigheden og den deraf mindre arbejdsbelastning i 2006.

Set fra a-kassernes side har den lave ledighed frigjort ressourcer i a-kasserne til at varetage de nye opgaver i 2007 med CV-samtaler med alle ledige, 3 måneders rådighedssamtaler og senere også jobformidling.

Der har dog fortsat ind i 2007 været et markant fald i de samlede udbetalinger. Den lave ledighed, forventningen om reducerede administrationsbidrag og øget digitalisering trækker derfor i retning af større ressourcetilpasninger i a-kasserne i de kommende år, selvom a-kasserne har fået nye opgaver.

A-kasserne brugte 3,1 mia. kr. på administration i 2006.

Fortsat forskel på a-kassernes administrationsudgifter

Der er fortsat stor forskel på, hvor meget den enkelte a-kasse bruger på administration, og hvor meget det koster a-kasserne at gennemføre en transaktion.

Den dyreste, Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse (NN-A), brugte 3 gange så meget på administration pr. medlem som den billigste, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse (DSA) i 2006. Den årlige administrationsudgift pr. medlem var 2.040 kr. i NN-A og 683 kr. i DSA.

Spændet i a-kassernes administrationsudgifter er imidlertid indsnævret efter RestaurationsBranchens A-kasses (RB-A) fusion med Faglig Fælles A-kasse pr. 1. juli 2006. Således havde RB-A, som den dyreste a-kasse, en administrationsudgift pr. medlem, der var mere end 4½ gange højere end i den billigste a-kasse i alle årene fra 2000 til 2004.

Det er dog en generel tendens, at de dyrere a-kasser er blevet billigere og de billige a-kasser dyrere. De dyreste a-kasser er generelt presset på kontingentet, og nogle af de mindre og billigere a-kasser har øget deres udgifter. Det gælder fx Danmarks Læreres Fælles A-kasse og Danske Lønmodtageres A-kasse.

En analyse viser, at det er nogle af LO-kasserne, der har de højeste administrationsudgifter pr. medlem. Det hænger bl.a. sammen med, at disse a-kasser har valgt en struktur med mange afdelinger, og at de har en administrativ belastning over gennemsnittet. Den større belastning hænger dog også sammen med, at nogle af håndværkerkasserne fortsat kører med 14-dages udbetalinger af dagpenge mv.

Også fortsat forskel på a-kassernes effektivitet

Omkostningerne ved at gennemføre en vægtet transaktion var i 2006 2½ gange højere i DANA end i Danmarks Læreres Fælles A-kasse.

Spændet i transaktionsomkostningen er dog mindsket i forhold til perioden fra 2002 til 2005, hvor den a-kasse, der fremstod mindst effektiv, håndterede 1 transaktion, hver gang de mest effektive a-kasser håndterede 3. I 2000 håndterede den mindst effektive a-kasse 1 transaktion, hver gang de mest effektive håndterede 5. Der er således sket en positiv udvikling i den periode, hvor a-kasserne systematisk er blevet sammenlignet.

Men selv om spændet i a-kassernes transaktionsudgifter er indsnævret, skiller flere a-kasser sig i 2006 ud med en højere transaktionsomkostning, end det var tilfældet i 2005. Det vurderes at hænge sammen med det store fald i ledigheden.

Det markante ledighedsfald betyder, at det i nogle a-kasser kan komme til at fremstå meget tydeligt, at det "koster" at have en meget decentral struktur med mange afdelinger. Jo højere basisudgifter, jo hårdere slår ledighedsfaldet igennem i transaktionsomkostningerne.

Der er derfor fortsat grundlag for yderligere indsats og analyser ikke mindst i a-kasserne med de højeste administrationsbidrag og i de a-kasser, der fremstår mindst effektive. Undersøgelser af medlemmernes tilfredshed og loyalitet indikerer også, at særligt de dyreste a-kasser er under pres for at reducere omkostningerne.

Flere a-kasser har i øvrigt enten foretaget eller varslet personaletilpasninger i løbet af 2007 med henvisning til den lave ledighed.

Undersøgelserne af medlemstfredsheden og årsagerne til medlemmernes skift af a-kasse

Den generelle tilfredshed

Arbejdsdirektoratet har i samarbejde med A-kassernes Samvirke fået gennemført en undersøgelse af dels de ledighedsberørte a-kassemedlemmers tilfredshed, dels en supplerende undersøgelse af årsagerne til, at medlemmerne skifter a-kasse i august 2007.

Undersøgelsen blandt a-kassernes ledighedsberørte medlemmer viser, at tilfredsheden ligger på et stabilt højt niveau. 85 pct. erklærer sig meget tilfredse eller tilfredse med behandlingen i a-kassen. Andelen er faldet 1-2 procentpoint i forhold til 2003 og 2005, men er på niveau med 2001.

Der er dog store forskelle mellem a-kasserne. A-kasserne i toppen har op til 94 pct. meget tilfredse og tilfredse medlemmer, mens a-kasserne i bunden har ned til 66 pct. meget tilfredse eller tilfredse medlemmer.

Medlemmerne er generelt mest tilfredse i a-kasserne for faglærte og kortuddannede medlemmer og mindst tilfredse i a-kasserne for medlemmerne med mellemlange eller lange videregående uddannelser.

Overvejelser om udmeldelse og skift af a-kasser

90 pct. af de ledighedsberørte medlemmer mener, at deres a-kasse er mere attraktiv eller lige så attraktiv som andre a-kasser. Men alligevel finder 15 pct. et a-kasseskift sandsynligt eller meget sandsynligt inden for et år. I nogle a-kasser er det op til 23 pct. af medlemmerne, der finder det sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil skifte a-kasse inden for det næste år, mens det i andre a-kasser er 7 pct.

Undersøgelserne viser også, at 4-5 pct. af både de ledighedsberørte medlemmer og af de medlemmer, der for nylig har skiftet a-kasse af anden grund end job- eller brancheskift, potentielt er på vej ud af a-

kassesystemet inden for det næste år. Andelen er imidlertid forskellig fra a-kasse til a-kasse. I nogle a-kasser er det op til 18 pct. af medlemmerne, der har overvejet at melde sig ud.

Prisen er en væsentlig begrundelse for overvejelserne om at melde sig ud både blandt de ledighedsberørte a-kassemedlemmer og blandt de medlemmer, der allerede har skiftet a-kasse.

Mange a-kasser står dermed over for en væsentlig udfordring. De skal yde en god service over for medlemmerne, men en god service er på den anden side ikke altid tilstrækkelig til at holde på medlemmerne. Prisen er et konkurrenceparameter, som især de dyreste a-kasser er nødt til at forholde sig til, hvis ikke medlemmerne skal sive.

Tilfredsheden med a-kassernes nye opgaver

Som en følge af velfærdsaftalen fra juni 2006 har a-kasserne overtaget CV-samtalerne med alle ledige medlemmer fra 1. januar 2007. Aftalen indebærer også, at a-kasserne skal spille en mere aktiv rolle i forhold til at få de ledige i job i løbet af 2007.

Undersøgelserne viser, at syv ud af ti er tilfredse med a-kassernes CV- og vejledningssamtaler. Men sammenligningerne mellem a-kasserne indikerer, at ikke alle a-kasser kan være tilfredse med de opnåede resultater på dette område, selvom a-kassernes indsats i forhold til at få medlemmerne i arbejde ikke alene skal måles på disse samtaler. Bl.a. har Magistrenes A-kasse, Akademikernes A-kasse, Ingeniørernes A-kasse, Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Ledernes a-kasse, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles a-kasse og Danske Sundhedsorganisationers A-kasse en udfordring i forhold til den jobrettede del af CV- og vejledningssamtalerne, da medlemmerne i disse a-kasser er noget mere forbeholdne, når de skal svare på, om de kunne bruge a-kassens råd og oplysninger, om de fik indblik i deres jobmuligheder, og om de fik viden om, hvor de kunne hente mere hjælp til deres jobsøgning.

Der er også store forskelle på medlemmernes tilfredshed med a-kassen som jobformidler. Ni ud af ti a-kasser, hvor medlemmerne er mest tilfredse med a-kassen som jobformidler, er a-kasser inden for LO-området, mens samtlige fem a-kasser inden for AC-området ligger blandt de ti a-kasser med den laveste tilfredshed.

Dette kan bl.a. hænge sammen med, at det er meget forskelligt i hvilket omfang, de ledige medlemmer er blevet henvist til eller pålagt at søge konkrete job i 2007.

Der er således en positiv sammenhæng mellem henholdsvis henvisninger og pålagte jobsøgninger og tilfredsheden med a-kassen som jobformidler. De medlemmer, der er blevet henvist til konkrete job eller er blevet pålagt at søge konkrete job, er mere tilfredse med a-kassen som jobformidler end de, der ikke er blevet det. Og dette billede tegner sig i alle a-kasser.

A-kassernes tilgængelighed

Ved medlemstilfredshedsundersøgelsen i 2005 var medlemmernes tilfredshed generelt lavest vedrørende a-kassernes tilgængelighed. Derfor har mange a-kasser uden tvivl haft fokus på at forbedre denne.

Ved undersøgelsen i 2007 er tilfredsheden med a-kassernes åbningstider og telefonåbningstider steget med henholdsvis 6 og 5 procentpoint, mens tilfredsheden med kontorernes geografiske placering, og hvor let det er at komme igennem til a-kassen telefonisk, næsten er uændret.

Særligt på det sidste område er der fortsat stor forskel på tilfredsheden mellem a-kasserne.

Se i øvrigt den udvidede sammenfatning af medlemsundersøgelsen i afsnit 2.1.

Udviklingen i kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling

Der har været en positiv udvikling i a-kassernes sagsbehandlingstid i klagesager, i omgørelsesprocenten og i fejlprocenten i rådighedsadministrationen set over perioden fra 2000 til 2006.

Bl.a. er sagsbehandlingstiden reduceret fra 7,9 uger i 2001 til 5,2 uger i 2006, og fejlprocenten i rådighedsadministrationen er reduceret fra 9,6 pct. i 2000 til 4,3 pct. i 2006.

Den store opmærksomhed på områderne, der har været siden direktoratet systematisk begyndte at måle kvaliteten, og a-kassernes indsats, har således haft en effekt.

De store forskelle mellem a-kasserne på flere delområder viser imidlertid, at der fortsat er muligheder for forbedringer på de enkelte kvalitetsparametre i nogle a-kasser. Det gælder fx i forhold til sagsbehandlingstiden og fejlprocenten i rådighedsadministrationen.

Siden 2003 har der været en stigning i antallet af klager fra medlemmerne over a-kassernes afgørelser. Det er dog direktoratets vurdering, at antallet af klager pr. ledighedsberørt fortsat ligger på et forholdsvist lavt niveau. I gennemsnit klagede 0,8 pct. af de ledighedsberørte over en afgørelse fra deres a-kasse i 2006.

Men også på dette område er der stor forskel mellem a-kasserne.

Nøgletal for udviklingen i a-kasserne fra 2000 til 2007

Nedenfor gengives en række væsentlige nøgletal for a-kasserne i perioden 2000 til 2007, og herunder vises den procentvise udvikling fra 2005 til 2006 og fra 2000 til 2006.

Hovedtalsoversigt - 2000 til 2007

	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007 (5)	Udvikling 2005-2006 (6)	Udvikling 2000-2006 (7)
A-kassernes udbetalinger (løbende priser)									
Dagpengeudbetalinger inkl. ferie (i mia. kr.)	17,5	17,9	22,2	22,8	20,4	16,0	(12,4)	-23,3	-21,9
Efterlønsudbetalinger inkl. efterlønspræmie (i mia. kr.)	18,5	20,9	23,2	25,1	24,1	22,0	(22,3)	-10,7	1,6
Øvr. udb. (aktiv ydelse, VEU-godtg., overgangs- og orlovsydelse) (i mia. kr.)	14	8,5	6,4	5,1	4,6	3,6	(2,5)	-24,5	-78,0
Samlede udbetalinger (i mia. kr.)	50	47,3	51,8	53,0	49,2	41,6	(37,2)	-17,2	-29,1
A-kassernes administrationsudgifter (løbende priser)									
Samlede administrationsudgifter (i mia. kr.)	3,2	3,3	3,3	3,3	3,2	3,1		-4,7	-15,7
Gennemsnitlige årlige administrationsudgift pr. medlem (i kr.) (1)	1.333	1.406	1.414	1.420	1.388	1.380		-3,1	-12,2
Gennemsnitlige årlige administrationsbidrag pr. medlem (i kr.) (2)	1.377	1.414	1.407	1.406	1.380	1.366	1.363	-1,4	-13,1
Administrationsudgift pr. 100 udbetalte kroner (i kr.)				6,0	6,5	7,6		14,7	
A-kassernes struktur, medlemmer og personale									
Antal a-kasser ultimo året	35	35	33	33	32	30	30	-6,3	-14,3
Antal afdelinger ultimo året (med mere end 1 årsværk)	865	817	772	738	543	456		-16,0	-47,3
Antal medlemmer ultimo året (i mio.)	2,38	2,36	2,36	2,34	2,30	2,26		-1,4	-4,7
Antal medarbejdere ultimo året (i årsværk)	5.163	5.052	4.996	4.908	4.756	4.373		-8,1	-15,3
A-kassernes transaktioner og ledighed									
Ydelsestransaktioner (i mio.) (3)				6,2	5,7	4,8		-15,9	
Øvrige handlinger (fx ledighedserklæringer og ind- og udmeldelser)				1,5	1,5	1,4		-6,6	
Transaktioner i alt (= summen af ydelsestransaktioner og øvrige handlinger)				7,7	7,2	6,2		-13,9	
Vægtede transaktioner (i mio.) (4)				46,1	43,9	38,7		-11,8	-16,0
Gennemsnitlig a-kasse-ledighedspct.	5,1	5,2	6,3	7,0	6,3	4,9	(3,5)	-28,6	-31,4

- 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) Tidligere benchmarkrapporters 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.
- 4) 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).
- 5) Skønnede tal i parentes.
- 6) Udviklingen fra 2006 til 2007 fsva. det gennemsnitlige årlige administrationsbidrag pr. medlem.
- 7) Udviklingen fra 2000 til 2007 fsva. det gennemsnitlige årlige administrationsbidrag pr. medlem.

1 Formål og indhold

Formålet med at bemarkke a-kasserne

Direktoratet har systematisk sammenlignet a-kassernes indsats og resultater siden 1999.

Sammenligningerne skaber overblik og gennemsigtighed i a-kassesystemet til gavn for brugere, politikere og a-kasserne selv.

Brugerne kan bedre gennemskue, hvad de får for pengene, hvis de kender a-kassernes pris og kvalitet. Direktoratet og det politiske niveau får viden om, hvordan systemet fungerer. Og sammenligningerne kan inspirere a-kasserne til fortsat at udvikle kvaliteten og effektiviteten i sagsbehandlingen, administrationen og servicen over for brugerne.

Formålet med benchmarkingen er:

- At skabe overblik og gennemsigtighed i arbejdsløshedsforsikringen
- At understøtte konkurrencen og fleksibiliteten på a-kasseområdet
- At give a-kasserne et forbedringsværktøj i arbejdet med at kvalitetsudvikle og effektivisere

Det er direktoratets vurdering, at sammenligningerne gennem årene har bidraget til et øget fokus på pris og kvalitet i a-kasserne og derfor har understøttet udviklingen i en positiv retning.

1.1 Rapportens indhold

I nærværende rapport er der fokus på udviklingen i centrale nøgletal for a-kasserne både fra 2005 til 2006 og tilbage fra 2000. Desuden gengives de vigtigste resultater af en undersøgelse af medlemmernes tilfredshed og loyalitet over for deres a-kasse, der blev gennemført af UNI-C Statistik og Analyse i august 2007. Medlemmerne har bl.a. vurderet udbyttet af CV- og vejledningssamtalerne i a-kasserne efter 1. april 2007 og a-kassernes indsats som jobformidler. Undersøgelsen har også afdækket, hvorfor nogle medlemmer vælger at skifte a-kasse og hvor stor en andel af medlemmerne, der helt overvejer at melde sig ud af a-kassesystemet.

Afsnit 2 sætter fokus på resultaterne af undersøgelsen fra UNI-C af medlemmernes tilfredshed og loyalitet. Resultaterne sammenholdes bl.a. med de tidligere gennemførte undersøgelser i 2001, 2003 og 2005.

Afsnit 3 beskriver udviklingen i kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling både generelt og i de enkelte a-kasser.

Afsnit 4 beskriver udviklingen i a-kassernes medlemstal, afdelinger og årsværk mv.

Afsnit 5 beskriver udviklingen i a-kassernes udbetalinger og transaktioner, ligesom der er fokus på produktiviteten og effektiviteten både generelt og i de enkelte a-kasser.

Afsnit 6 beskriver udviklingen i a-kassernes administrationsudgifter både generelt og i de enkelte a-kasser.

Afsnit 7 beskriver mere detaljeret de metoder, der er anvendt i rapporten.

2 Medlemstilfredsheden i a-kasserne

Arbejdsdirektoratet har i samarbejde med A-kassernes Samvirke fået gennemført en undersøgelse af dels de ledighedsberørte a-kasemedlemmers tilfredshed, dels en supplerende undersøgelse af årsagerne til, at medlemmerne skifter a-kasse¹.

UNI-C har gennemført undersøgelse i august og september 2007.

Tilfredshedsundersøgelsen omfatter svar fra mere end 13.500 a-kasemedlemmer, der har været berørt af ledighed i perioden uge 17 – uge 24 i 2007.

Undersøgelsen af årsagerne til a-kasseskift omfatter svar fra mere end 1.500 personer, der har skiftet a-kasse i perioden fra december 2006 til marts 2007.

Formålet med undersøgelse er bl.a.:

- At skabe overblik over a-kassernes generelle serviceniveau, herunder udviklingen over tid.
- At balancere benchmarkingen af a-kasserne, der ellers tenderer til at blive meget fokuseret på pris, produktivitet og effektivitet.
- At tilvejebringe ny og aktuel viden om medlemmernes loyalitet og overvejelser om a-kasseskift og udmeldelse.
- At afdække tilfredsheden med a-kasserne på de nye serviceområder, der følger af velfærdsforliget fra juni 2006.
- At etablere et grundlag for det konkrete udviklings- og forbedringsarbejde i a-kasserne. Gennem undersøgelse og sammenligninger med de øvrige a-kasser får den enkelte a-kasse et klart billede af styrker og svagheder i forhold til servicen over for medlemmerne.

2.1 Sammenfatning – de vigtigste resultater

Medlemstilfredsheden er høj og stabil over tid – men der er store forskelle mellem a-kasserne

Undersøgelsen viser, at tilfredsheden blandt a-kassernes ledighedsberørte medlemmer fortsat ligger på et stabilt højt niveau. 85 pct. erklærer sig meget tilfredse eller tilfredse med behandlingen i a-kassen. Andelen af tilfredse medlemmer er faldet 1-2 procentpoint i forhold til 2003 og 2005, men er på niveau med 2001.

Der er dog store forskelle mellem a-kasserne. A-kasserne i toppen har op til 94 pct. meget tilfredse og tilfredse medlemmer, mens a-kasserne i bunden har ned til 66 pct. meget tilfredse eller tilfredse medlemmer. Medlemstilfredsheden er som regel størst i de a-kasser, som har en stor andel af faglærte og kortuddannede medlemmer og mindst i a-kasser, hvor medlemmerne har mellemlange eller lange videregående uddannelser.

ASE og Kristelig A-kasse har oplevet størst nedgang i medlemstilfredsheden fra 2005 til 2007. Medlemstilfredsheden i ASE er fx faldet fra 85 pct. meget tilfredse og tilfredse i 2005 til 71 pct. i 2007. Faglig Fælles A-kasse har oplevet størst fremgang. Andelen af meget tilfredse og tilfredse er steget fra 89 pct. til 92 pct.

¹ De anvendte spørgeskemaer er medtaget som henholdsvis bilag 1 og bilag 2. Beskrivelsen af den anvendte metode fremgår af metodeafsnittets punkt 7.2.

Nye medlemmer vælger a-kasse efter fagområde

To ud af tre, der melder sig i a-kasse for første gang, vælger a-kasse efter fagområde. Blot en ud af tyve peger på prisen som den mest afgørende faktor.

Hvorfor skifter medlemmerne a-kasse?

Omkring 90.000 a-kassemedlemmer skifter a-kasse på et år, svarende til 4 pct. af det samlede medlemstal på over 2,2 mio.

Undersøgelsen viser, at godt halvdelen af skiftene alene sker som følge af, at medlemmet skifter fag eller branche, eller går fra at være lønmodtager til selvstændig eller omvendt.

Blandt de øvrige a-kasseskift spiller prisen en væsentlig rolle. Mere end halvdelen af de medlemmer, der skifter a-kasse, uden at det skyldes skift af fag eller branche, begrundes skiftet med, at de kan spare penge på det samlede kontingent til a-kasse og fagforening (41 pct.) eller a-kassekontingentet (10 pct.).

Medlemmer, som har skiftet a-kasse, er tilfredse

80 pct. af de a-kassemedlemmer, der har skiftet a-kasse for nylig af anden grund end, at de har skiftet fag/branche mv., er meget tilfredse eller tilfredse med deres nye a-kasse. Men selvom kun 2 pct. af medlemmerne er utilfredse eller meget utilfredse, vurderer hvert tiende medlem, at de vil skifte a-kasse igen inden for det næste år.

Hver syvende, der for nylig har skiftet a-kasse, har overvejet helt at melde sig ud

14 pct. af de a-kassemedlemmer, som har skiftet a-kasse for nylig, har også overvejet helt at melde sig ud af a-kassesystemet. Og hver tredje af disse mener, at en udmeldelse inden for det næste år er meget sandsynlig eller sandsynlig.

Næsten halvdelen begrundes en eventuel udmeldelse med, at det er for dyrt at være medlem af en a-kasse.

60 pct. af medlemmerne af LO-kasserne peger på udgiften til a-kassemedlemskabet som den væsentligste grund til overvejsen om at melde sig ud, mens dette kun gælder 16 pct. af medlemmerne af akademikerkasserne og FTF-kasserne.

Loyaliteten blandt a-kassernes ledighedsberørte medlemmer

90 pct. af de ledighedsberørte medlemmer mener, at deres a-kasse er mere attraktiv eller lige så attraktiv som andre a-kasser. Men alligevel finder 15 pct. et a-kasseskift sandsynligt eller meget sandsynligt inden for et år. I nogle a-kasser er det op til 23 pct. af medlemmerne, der finder det sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil skifte a-kasse inden for det næste år, mens det i andre a-kasser er 7 pct.

8 pct. af de ledighedsberørte medlemmer har overvejet helt at melde sig ud af a-kassesystemet. Halvdelen af disse vurderer, at en egentlig udmeldelse er sandsynlig eller meget sandsynlig inden for det næste år. I nogle a-kasser har op til 18 pct. af medlemmerne overvejet at melde sig ud, mens det i andre a-kasser blot er 2 pct.

Mange a-kasser står dermed over for en væsentlig udfordring. De skal yde en god service over for medlemmerne, men en god service er på den anden side ikke altid tilstrækkelig til at holde på medlemmerne. Prisen er et konkurrenceparameter, som især de dyreste a-kasser er nødt til at forholde sig til, hvis ikke medlemmerne skal sive.

A-kassemedlemmer inden for AC-området har i større omfang overvejet at melde sig ud af a-kassesystemet end medlemmer inden for LO-området, FTF-området mv. Men AC-medlemmerne er til gengæld mindre tilbøjelige til at føre overvejselserne ud i livet end medlemmerne inden for de øvrige områder. Og dette billede tegner sig både blandt de ledighedsberørte medlemmer og blandt de

medlemmer, der har skiftet a-kasse. De ledighedsberørte i LO-kasserne og de, der har skiftet fra en LO-kasse, er de mindst tilbøjelige både til at overveje udmeldelse og til rent faktisk at føre overvejelserne ud i livet.

Mellem 4 og 5 procent af de ledighedsberørte og de, der har skiftet a-kasse, er potentielt på vej ud af a-kassesystemet

De to gennemførte undersøgelser viser sammenfattende, at mellem 4 og 5 pct. af de ledighedsberørte og af a-kasseskifterne er på vej ud af a-kassesystemet. Det fremgår, når man sammenholder de to gruppers overvejelser om udmeldelse og vurderinger af sandsynligheden herfor. Andelen er forskellig fra a-kasse til a-kasse.

De to gennemførte undersøgelser har dog ikke afdækket overvejelserne om udmeldelse i den samlede population af a-kassemedlemmer.

Syv ud af ti er tilfredse med a-kassernes CV- og vejledningssamtaler

71 pct. af de medlemmer, der har deltaget i en CV- og vejledningssamtale, er meget tilfredse eller tilfredse. 7 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, mens en stor gruppe på 22 pct. hverken er tilfredse eller utilfredse. Tilfredsheden er størst i nogle af LO-kasserne og mindst i a-kasser for medlemmer med mellemlange eller lange videregående uddannelser.

Godt 70 pct. af de medlemmer, der har haft behov for det, oplever, at a-kassen har kunnet hjælpe med at udfylde deres CV. Men der er relativt store forskelle mellem a-kasserne.

Stort set alle (97 pct.) er blevet vejledt om deres rettidigheder og pligter som ledige og arbejdssøgende ved CV-samtalen. Betydeligt færre (63 pct.) er blevet vejledt om skift af branche for at komme i arbejde, og der er store forskelle fra a-kasse til a-kasse. Fx er medlemmerne i nogle af a-kasserne med høj ledighed kun i relativt beskedent omfang blevet vejledt om skift af branche for at komme i job.

Tilfredsheden med den jobrettede del af CV- og vejledningssamtalerne

Medlemmerne er også noget mere forbeholdne i deres vurderinger af CV- og vejledningssamtalerne, når det handler om, hvorvidt de kunne bruge a-kassens råd og oplysninger, om de fik indblik i deres jobmuligheder, og om de fik viden om, hvor de kunne hente mere hjælp til deres jobsøgning. En stor andel (mellem 37 og 44 pct.) har svaret i nogen grad på de nævnte spørgsmål, mens lidt over 20 pct. har svaret i mindre grad eller slet ikke. Igen med store forskelle mellem a-kasserne.

Sammenligningerne mellem a-kasserne indikerer, at ikke alle a-kasser kan være tilfredse med de opnåede resultater ved CV- og vejledningssamtalerne. Der er tale om en ny opgave, der selvfølgelig kræver indkøring og kompetenceudvikling, men situationen på arbejdsmarkedet med meget stor efterspørgsel efter arbejdskraft nødvendiggør et meget højt ambitionsniveau i a-kasserne, også når det handler om at vejlede medlemmerne om skift af branche og at give medlemmerne indblik i deres jobmuligheder og muligheder for at hente hjælp til deres jobsøgning.

Nogle a-kasser har således en udfordring i forhold til den jobrettede del af CV- og vejledningssamtalerne, selvom a-kassernes indsats i forhold til at få medlemmerne i arbejde ikke alene skal måles på disse samtaler. Blandt a-kasserne, der scorer lavt på 2-3 af spørgsmålene om jobmuligheder, jobsøgning og om de kunne bruge a-kassens råd og oplysninger er Magistrenes A-kasse, Akademikernes A-kasse, Ingeniørernes A-kasse, Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Ledernes A-kasse, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse og Danske Sundhedsorganisationers A-kasse.

Store forskelle på medlemmernes tilfredshed med a-kassen som jobformidler

Velfærdsaftalen fra foråret 2006 indebærer bl.a., at a-kasserne skal spille en mere aktiv rolle i formidlingen af ledige job. Den 1. juni 2007 gav Arbejdsmarkedsstyrelsen startskuddet til en etårig kampagne med a-kasserne som jobformidler.

Den gennemførte undersøgelse viser, at mange af de ledighedsberørte medlemmer endnu har svært ved at give en klar vurdering af a-kassens rolle som jobformidler. 44 pct. er alt i alt meget tilfredse med a-kassen som jobformidler. 13 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, mens hele 43 pct. hverken er tilfredse eller utilfredse.

Der er betydelige forskelle mellem a-kasserne. De ni ud af ti a-kasser, hvor medlemmerne er mest tilfredse med a-kassen som jobformidler, er a-kasser inden for LO-området, mens samtlige fem a-kasser inden for AC-området ligger blandt de ti a-kasser med den laveste tilfredshed.

Stor forskel på a-kassernes brug af henvisninger og pålagt jobsøgning

22 pct. af de ledighedsberørte medlemmer oplyser, at de er blevet henvist af a-kassen til konkrete, ledige job i de første syv måneder af 2007. Blandt disse finder 32 pct., at jobbene i meget høj grad eller høj grad var relevante at søge. Yderligere 40 pct. mener, at dette i nogen grad var tilfældet, mens 28 pct. mener, at dette kun i mindre grad eller slet ikke var tilfældet.

Der er stor forskel på, i hvilket omfang a-kasserne har pålagt deres ledighedsberørte medlemmer at søge konkrete ledige job i de første syv måneder af 2007. 53 pct. af medlemmerne oplyser, at a-kassen havde pålagt dem dette. Men andelen varierer mellem a-kasserne fra 33 til 73 pct.

Nogle a-kasser har således på forhånd været tættere på end andre i forhold til at leve op til det nye krav til a-kasserne, der fik virkning fra 1. juli 2007. Fra dette tidspunkt skulle a-kasserne henvise den ledige til et relevant job eller pålægge den ledige at søge mindst to relevante, konkrete job ved CV- og vejledningssamtalen.

Der er en positiv sammenhæng mellem henholdsvis henvisninger og pålagte jobsøgninger og tilfredsheden med a-kassen som jobformidler. De medlemmer, der er blevet henvist til konkrete job eller er blevet pålagt at søge konkrete job, er mere tilfredse med a-kassen som jobformidler end de, der ikke er blevet det. Og dette billede tegner sig i alle a-kasser.

Stadig flere a-kassemedlemmer bruger a-kassernes internettjenester

60 pct. af de ledighedsberørte medlemmer med internetadgang har ofte eller af og til søgt oplysninger om deres a-kasse på nettet i 2007. Det er en stigning på ni procentpoint fra 2005.

Tre ud af fire er meget tilfredse eller tilfredse med den service, a-kassen tilbyder over nettet. Dette er uændret i forhold til 2005.

Tilfredsheden med mulighederne for anden selvbetjening via nettet, fx at indtaste dagpenge til a-kassen elektronisk, er øget fra 68 pct. meget tilfredse og tilfredse i 2005 til 75 pct. i 2007.

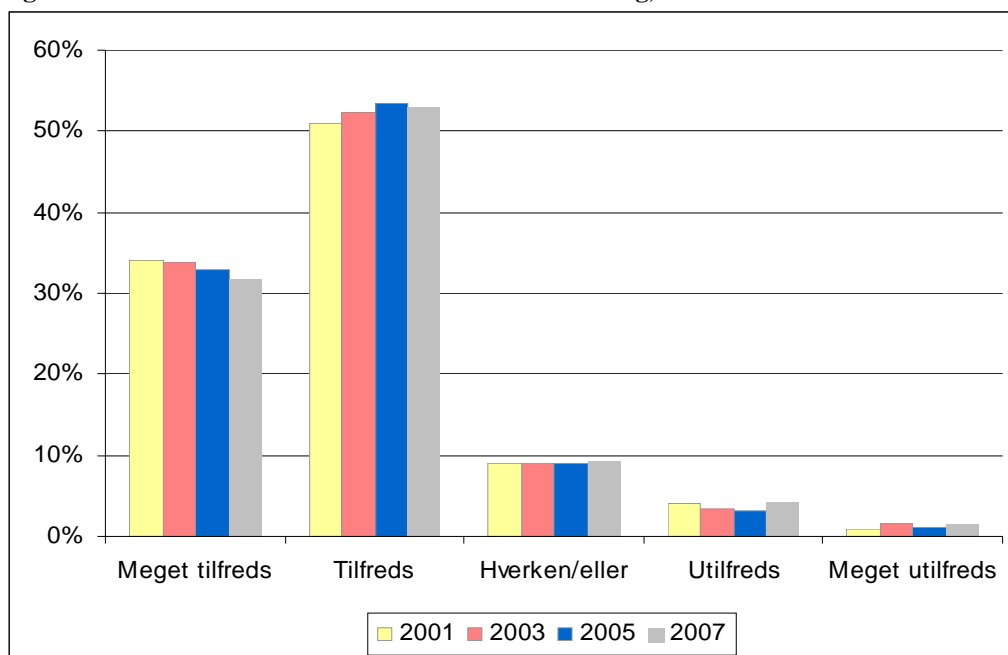
Der er fortsat stor forskel på medlemmernes tilfredshed med og udnyttelse af a-kassernes internettjenester, og der er derfor basis for en styrket indsats i nogle a-kasser.

2.2 De ledighedsberørte medlemmers generelle tilfredshed

I det følgende afsnit beskrives den generelle tilfredshed i a-kasserne på baggrund af undersøgelsen blandt de ledighedsberørte medlemmer.

Undersøgelsen viser, at tilfredsheden blandt de ledighedsberørte medlemmer i a-kasserne fortsat er høj. 85 pct. er alt i alt meget tilfredse eller tilfredse med den behandling, de får i deres a-kasse. 6 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, mens 9 pct. hverken er tilfredse eller utilfredse. Andelen af tilfredse eller meget tilfredse er i 2007 1-2 procentpoint lavere end i 2003 og 2005, men den samme som i 2001².

² Det bemærkes, at kvinder og medlemmer over 50 år er overrepræsenterede i responsgruppen. Da disse er relativt mere tilfredse end henholdsvis mænd og de yngre aldersgrupper, vurderer UNI-C, at der generelt præsenteres lidt for positive totalresultater ved de spørgsmål, som omhandler "tilfredshed". Dette gjorde sig også gældende i 2005-undersøgelsen. Se afsnit 5.4 i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007. Den statistiske usikkerhed på undersøgelsens generelle niveau er i øvrigt meget lille, da datamaterialet består af 13.521 cases. På kasseniveau er den statistiske usikkerhed større, da hver a-kasse, populært sagt, er en lille selvstændig

Figur 2.1 Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse?

Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

83 pct. af de ledighedsberørte a-kassemedlemmer mener også, at den service, de får fra a-kassen, er meget god eller god.

72 pct. af de ledighedsberørte medlemmer føler, at de i meget høj grad eller i høj grad har nytte af deres a-kassemedlemskab. Mens 28 pct. føler, at de kun i nogen grad, i mindre grad eller slet ikke har nytte af medlemskabet.

71 pct. har i 2007 meget høje eller høje forventninger til service fra deres a-kasse. Samtidig mener 63 pct., at a-kassen i meget høj grad eller høj grad lever op til forventningerne. 2 pct. mener, at deres a-kasse slet ikke lever op til forventningerne, mens 35 pct. mener, at den gør det i nogen eller mindre grad.

Der er kun mindre forskelle på resultaterne i 2007 vedrørende medlemmernes oplevelse af service, nytte og forventninger mv. sammenlignet med de tidligere undersøgelser fra 2001, 2003 og 2005.

Spredningen mellem a-kasserne

Der er stor spredning i medlemstilfredsheden mellem a-kasserne. Andelen af meget tilfredse eller tilfredse medlemmer varierer fra 66 til 94 pct. mellem a-kassen med de mindst tilfredse og a-kassen med de mest tilfredse medlemmer. Se afsnit 2.4. Den markante spredning mellem a-kasserne viser sig også ved spørgsmålene om service, forventninger og nytte af medlemskabet.

”Bundniveauet” blandt a-kasserne er faldet noget i forhold til undersøgelsen i 2005, men ligger dog fortsat højere end i 2001, hvor blot 57 pct. af de ledighedsberørte medlemmer var meget tilfredse eller tilfredse i den dårligst placerede a-kasse. I 2005 havde a-kassen i bunden en andel af meget tilfredse eller tilfredse medlemmer på 72 pct.

undersøgelse. Den statistiske usikkerhed på den enkelte a-kasses gennemsnitsscore er +/- 0,1. Den a-kasse, der fx har en score på 3,0 på et givent spørgsmål, kan således være rimelig sikker på, at den sande gennemsnitsscore blandt dens medlemmer ligger et sted i intervallet 2,9 til 3,1. Ser man på et givent spørgsmål, hvor fx 50 pct. af respondenterne har svaret ”tilfreds”, så er usikkerheden på dette tal +/-4,5 pct. Er andelen længere væk fra 50 pct. (både over og under) vil usikkerheden være mindre. Tre a-kasser adskiller sig fra de øvrige med en større/lidt større usikkerhed, nemlig Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A) og El-fagets A-kasse, hvor usikkerheden ved de 50 pct. er +/-9 pct., og IT-fagets og Merkonomernes A-kasse (IMA), hvor usikkerheden er +/-6 pct. Det bemærkes dog, at BLIK-A's placering har været rimelig konstant over de 4 gennemførte undersøgelser i perioden fra 2001 til 2007. IMA ligger også i 2007 nogenlunde på niveauet fra undersøgelsen i 2005.

Sammenhæng mellem tilfredshed og respondenternes baggrund mv.

Der er visse sammenhænge mellem tilfredsheden og en række karakteristika ved medlemmerne. Det skal dog understreges, at der er tale om svage og ofte ikke-lineære sammenhænge³.

- Kvindelige a-kassemedlemmer er noget mere tilfredse med a-kassen end mandlige medlemmer.
- Ældre a-kassemedlemmer er mere tilfredse end yngre medlemmer.
- Jo længere uddannelse a-kassemedlemmerne har, des mindre er deres tilfredshed med a-kassen.
- A-kassemedlemmer bosiddende i hovedstadsområdet er lidt mindre tilfredse med a-kassen end medlemmer i andre dele af landet.

Medlemstilfredsheden er som regel størst i a-kasser med en stor andel faglærte og kortuddannede medlemmer og mindst i a-kasser, hvor medlemmerne har mellemlange eller lange videregående uddannelser. Det er med andre ord a-kasserne inden for LO-området, som primært ligger i top ved sammenligninger mellem a-kasserne, mens akademikerkasserne som regel ligger i den nederste del. For FTF-kasserne er billedet mere varieret⁴.

Dette billede tegner sig, uanset om det vedrører medlemmets forventninger, vurdering af nytten af medlemskabet eller behandlingen og servicen fra a-kassen, og det kan først og fremmest føres tilbage til den konstaterede sammenhæng mellem a-kassemedlemmernes uddannelsesniveau og tilfredsheden med a-kassen.

Tilfredsheden er også lidt større i de fagligt afgrænsede a-kasser end i de tværfaglige a-kasser.

2.3 Medlemmernes loyalitet over for deres a-kasse⁵

2.3.1 De ledighedsberørtes loyalitet

I undersøgelsen af tilfredsheden blandt de ledighedsberørte medlemmer indgår en række spørgsmål, som skal belyse medlemmernes loyalitet over for a-kassen, herunder sandsynligheden for et a-kasseskift og for en eventuel udmeldelse af a-kassesystemet.

Hvor mange ledighedsberørte overvejer at skifte a-kasse?

Helt generelt er der en klar sammenhæng mellem medlemstilfredsheden og medlemmernes oplevelse af, om deres a-kasse fremstår attraktiv i forhold til andre a-kasser og sandsynligheden for, at et medlem skifter a-kasse. Jo højere medlemstilfredsheden er, des mere attraktiv er den nuværende a-kasse i forhold til andre a-kasser⁶.

90 pct. af de ledighedsberørte medlemmer mener, at deres a-kasse er mere attraktiv eller lige så attraktiv som andre a-kasser. Men alligevel finder 15 pct. et a-kasseskift sandsynligt (11 pct.) eller meget sandsynligt (4 pct.) inden for et år. I nogle a-kasser er det op til 23 pct. af medlemmerne, der finder det sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil skifte a-kasse inden for det næste år, mens det i andre a-kasser er 7 pct. Dette afspejler, at der også er store forskelle mellem a-kasserne i forhold til, om medlemmerne oplever deres a-kasse som attraktiv.

Mulige grunde til at skifte a-kasse

72 pct. af de ledighedsberørte medlemmer mener, at en dårlig behandling i a-kassen vil kunne få dem til at skifte a-kasse. 62 pct. mener, at skift af faggruppe vil være en væsentlig grund eller en grund til et a-kasseskift. Mellem 54 og 59 pct. af medlemmerne mener, at henholdsvis et lavere kontingent,

³ Se figur 3.7 i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

⁴ Se figur 3.8 i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

⁵ Af hensyn til konkurrencen mellem a-kasserne fremgår resultaterne fsva. loyalitet mv. ikke på a-kasseniveau, men udelukkende på generelt niveau og klyngeniveau mv.

⁶ Afsnit 3.3 i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

bedre pris-kvalitetsforhold og bedre servicetilbud i en anden a-kasse kunne få dem til at skifte medlemskab. 47 pct. mener, at en a-kasse, der bedre matcher medlemmets holdninger, vil være en grund til et a-kasseskift. Mens kun 20 pct. mener, at markedsføring fra andre a-kasser kan føre til et a-kasseskift.

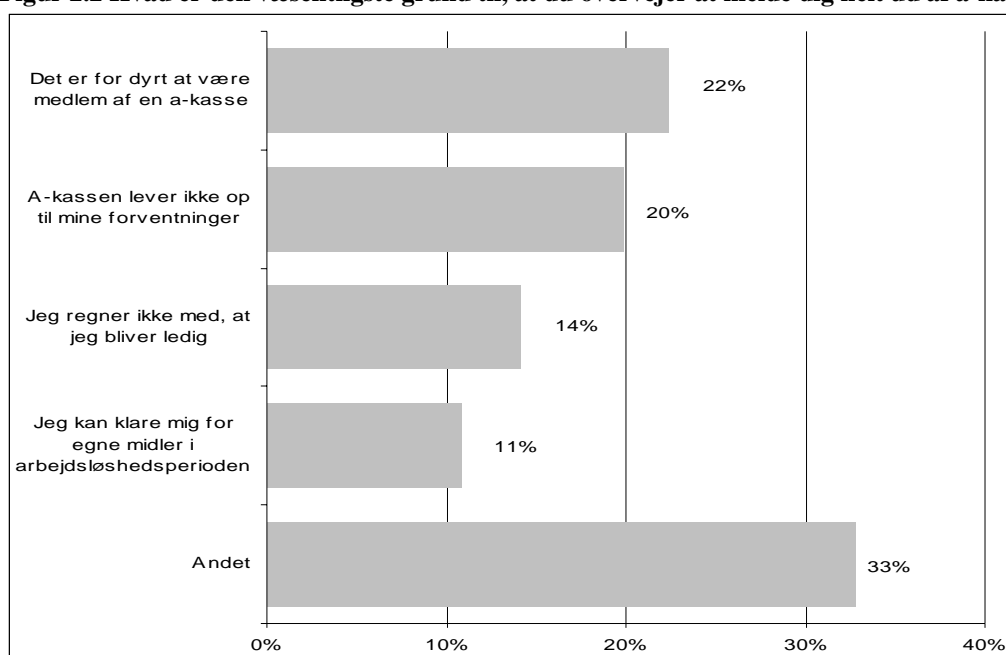
Som det fremgår af afsnit 2.3.2 nedenfor, er der forskel på de ledighedsberørte medlemmers "hypotetiske" begrundelser for at skifte a-kasse og de begrundelser, medlemmerne giver, når de rent faktisk har skiftet a-kasse.

De ledighedsberørte medlemmers overvejelser om udmeldelse

8 pct. af de ledighedsberørte medlemmer har overvejet helt at melde sig ud af a-kassesystemet. Halvdelen af disse vurderer, at en udmeldelse er sandsynlig eller meget sandsynlig inden for det næste år. I nogle a-kasser har op til 18 pct. af medlemmerne overvejet at melde sig ud, mens det i andre a-kasser blot er 2 pct.

22 pct. mener, at den væsentligste grund for overvejelserne om at melde sig ud er, at det er for dyrt at være medlem af en a-kasse. For 20 pct. er den væsentligste grund, at a-kassen ikke lever op til medlemmernes forventninger. For 14 pct. er den væsentligste grund, at de ikke regner med at blive ledige, mens den væsentligste faktor for 11 pct. er, at de mener, at de kan klare sig for egne midler i arbejdsløshedsperioden. 33 pct. af respondenterne har oplyst, at den væsentligste grund for overvejelserne om udmeldelse er en anden end de ovennævnte.

Figur 2.2 Hvad er den væsentligste grund til, at du overvejer at melde dig helt ud af a-kassesystemet?



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Der er meget store forskelle på besvarelserne mellem a-kasserne. Fx varierer andelen af medlemmer, som peger på prisen som den væsentligste grund til at melde sig ud fra 3 til 100 pct. mellem a-kasserne.

Blandt de ledighedsberørte er der lidt flere mænd end kvinder, flere blandt de yngre årgange (de under 30-årige og de 30-39-årige) og flere i hovedstadsområdet, der har overvejet at melde sig helt ud⁷. Medlemmernes overvejelser om at melde sig ud er også stigende med uddannelsesniveaet.

⁷ Se figur 3.19a og 3.19b i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

Sidstnævnte afspejler sig i, at ledighedsberørte medlemmer inden for AC-området i højere grad har overvejet at melde sig ud af a-kassesystemet end medlemmer inden for LO-, FTF- og det øvrige område. Men i praksis er en egentlig udmeldelse mindre sandsynlig blandt de, der har overvejet det, inden for AC-området end inden for de andre områder⁸. De potentielle udmeldelser er dog mindst blandt de ledighedsberørte i LO-kasserne.

2.3.2 A-kassemedlemmernes skift af a-kasse

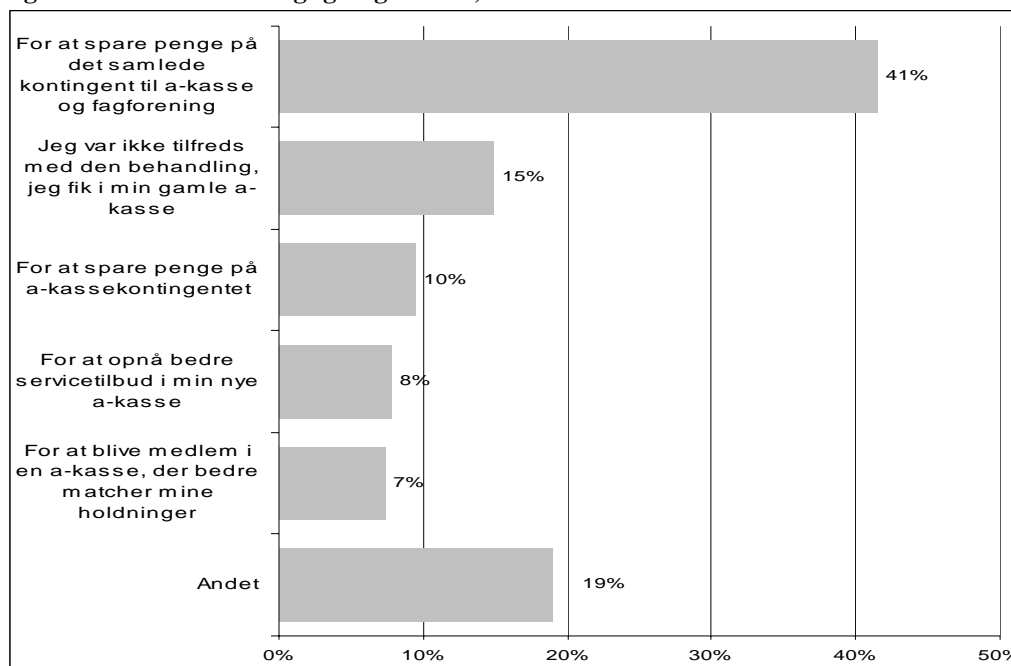
Omkring 90.000 a-kassemedlemmer skifter a-kasse på et år. Cirka halvdelen af a-kasseskiftene sker alene som følge af, at medlemmet skiftede fag eller branche eller gik fra at være lønmodtager til selvstændig eller omvendt.

Det viser undersøgelsen blandt 3.000 medlemmer, der har skiftet a-kasse i perioden fra december 2006 til marts 2007. I undersøgelsen indgår både medlemmer i beskæftigelse, på efterløn og ledige.

De medlemmer, der skifter a-kasse af andre årsager end skift af fag, branche mv., har forskellige grunde til at skifte a-kasse.

For 41 pct. var den vigtigste grund til a-kasseskiftet ønsket om at spare penge på det samlede kontingent til a-kasse og fagforening. For 10 pct. var hovedbegrundelsen at spare penge på a-kassekontingentet. 15 pct. peger på utilfredshed med den behandling, de fik i deres gamle a-kasse, som den vigtigste grund, og 8 pct. skiftede a-kasse for at opnå bedre servicetilbud i den nye a-kasse. Det bemærkes, at 19 pct. skiftede a-kasse med anden hovedbegrundelse end de ovennævnte. Se figur 2.3.

Figur 2.3 Hvad var den vigtigste grund til, at du skiftede a-kasse?



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Prisen er således en klart mere dominerende faktor blandt medlemmer, der rent faktisk har skiftet a-kasse, end blandt de ledighedsberørte medlemmer, der er blevet spurgt om, hvad der i givet fald kunne få dem til at skifte a-kasse.

Besparselsen på det samlede kontingent til a-kasse og fagforening var den vigtigste grund for 53 pct. af medlemmerne fra LO-kasserne, men kun for henholdsvis 28 pct. af medlemmerne fra

⁸ Se figur 3.20b i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

akademikerkasserne, 19 pct. af medlemmerne fra FTF-kasserne og 17 pct. af medlemmerne fra gruppen Andet, der primært omfatter de tværfaglige a-kasser.

Samtidig var besparelse kun på a-kassekontingentet den vigtigste grund for 20 pct. af a-kasseskifterne fra akademikerkasserne, men kun for 9 pct. fra LO-kasserne og 7 pct. fra FTF-kasserne. Se tabel 2.4.

Medlemmerne af tværfaglige a-kasser har i højere grad flyttet a-kasse for at opnå et bedre servicetilbud (21 pct.) end medlemmerne af de fagligt afgrænsede a-kasser (3 pct.).

Tabel 2.4 Hvad var den vigtigste grund til, at du skiftede a-kasse? Besvarelserne opdelt efter a-kassernes tilhørsforhold og faglige indretning⁹

	For at spare penge på a-kassekontingentet	For at spare penge på det samlede kontingent til a-kasse og fagforening	For at opnå bedre servicetilbud i min nye a-kasse	For at blive medlem i en a-kasse, der bedre matcher mine holdninger	Jeg var ikke tilfreds med den behandling, jeg fik i min gamle a-kasse	Andet	Total
AC	20 %	28 %	11 %	10 %	14 %	16 %	100 %
FTF	7 %	19 %	7 %	8 %	14 %	45 %	100 %
LO	9 %	53 %	3 %	5 %	13 %	17 %	100 %
Andre	10 %	17 %	21 %	15 %	21 %	17 %	100 %
Fagligt afgrænsede a-kasser	9 %	49 %	3 %	5 %	14 %	19 %	100 %
Tværfaglige a-kasser	11 %	17 %	21 %	14 %	18 %	18 %	100 %

Kilde: UNI-C, *A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007*

Når årsagerne til a-kasseskiftet holdes op mod køn, alder, uddannelsesniveau mv. ses følgende: Lidt flere kvinder end mænd, en større andel af de yngre end de ældre og en større andel af de kortest uddannede har peget på en besparelse på det samlede kontingent til a-kasse og fagforening som den vigtigste grund til a-kasseskiftet¹⁰.

Skifteundersøgelsen indikerer også, at de beskæftigede skifter for at spare penge på det samlede kontingent til a-kasse og fagforening, mens det for de, der havde været berørt af ledighed, i højere grad handler om utilfredshed med den behandling, de fik i a-kassen¹¹.

Tilfredsheden blandt medlemmer, der har skiftet a-kasse

Otte ud af ti (80 pct.) af de a-kassemedlemmer, der har skiftet a-kasse for nylig af anden grund end at de har skiftet fag/branche etc., er meget tilfredse eller tilfredse med deres nye a-kasse. Kun 2 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, mens 18 pct. er hverken tilfredse eller utilfredse. A-kasseskifternes tilfredshed med den nye a-kasse er dermed næsten den samme som medlemstilfredsheden blandt a-kassemedlemmer generelt. De medlemmer, der er flyttet fra a-kasserne inden for LO-området, er mærkbart mere tilfredse med deres nye a-kasse end medlemmerne inden for de øvrige områder.¹²

Overvejelser om skift af a-kasse og udmeldelse af a-kassesystemet

På trods af den relativt store tilfredshed vurderer 11 pct. af medlemmerne, at de vil skifte a-kasse igen inden for det næste år.

14 pct. af de, som har skiftet a-kasse for nyligt, har også overvejet helt at melde sig ud af a-kassesystemet. Og hver tredje af disse mener, at en udmeldelse inden for det næste år er meget sandsynlig eller sandsynlig.

⁹ Undersøgelsen viser respondenternes gamle a-kasse og ikke den a-kasse, de er flyttet til.

¹⁰ Se Tabel 4.1 i UNI-C, *A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007*.

¹¹ Se afsnit 4.1.2 i UNI-C, *A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007*.

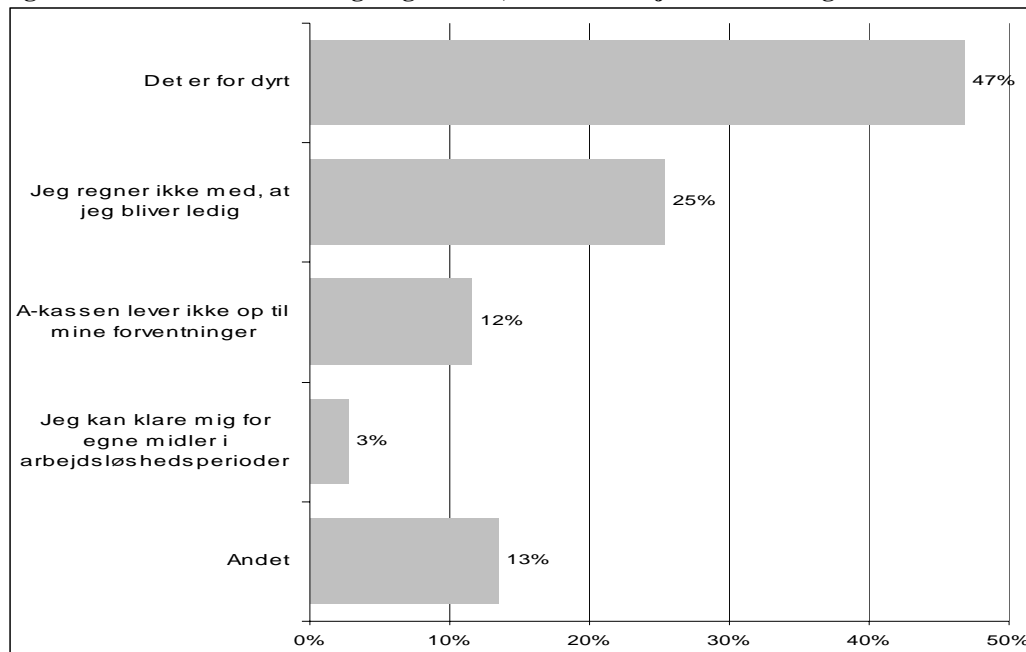
¹² Se figur 4.3b i UNI-C, *A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007*.

Lidt flere mænd end kvinder, lidt flere 30-39-årige, lidt flere i hovedstadsområdet og betydeligt flere respondenter med en lang videregående uddannelse end med folkeskolens 7.-10. klasse eller studentereksamen har overvejet helt at melde sig ud af a-kassesystemet¹³. Billedet er således næsten det samme som ved undersøgelsen blandt de ledighedsberørte medlemmer, bortset fra at de under 30-årige ikke skiller sig særligt ud blandt de medlemmer, der rent faktisk har skiftet a-kasse. Se afsnit 2.3.1.

Hvorfor overvejer a-kasseskifterne at melde sig ud?

47 pct. af de a-kasseskiftere, der har overvejet at melde sig ud, begrundet det med, at det er for dyrt at være medlem af en a-kasse. For 25 pct. er den væsentligste grund, at de ikke regner med at blive ledige, mens 12 pct. oplyser, at den væsentligste grund er, at a-kassen ikke lever op til deres forventninger. 13 pct. angiver en anden grund end de ovennævnte.

Figur 2.5 Hvad er den væsentligste grund til, at du overvejer at melde dig helt ud af a-kassesystemet?



Kilde: UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

60 pct. af medlemmerne af LO-kasserne mener, at udgiften til a-kasemedlemskabet er den væsentligste grund til, at man overvejer at melde sig ud, mens dette kun gælder 16 pct. af medlemmerne af akademikerkasserne og FTF-kasserne¹⁴. Det afspejler sandsynligvis, at LO-kasserne generelt har et højere administrationsbidrag end de øvrige a-kasser. I akademikerkasserne er de væsentligste grunde til medlemmernes overvejelser om udmeldelse, at man ikke regner med at blive ledig (33 pct.), eller at man kan klare sig for egne midler i arbejdsløshedsperioder (24 pct.). I FTF-kasserne er den væsentligste grund, at man ikke regner med at blive ledig (46 pct.).

Potentielle udmeldelser af a-kasserne inden for et år

Sammenfattende kan det konstateres, at mellem 4 og 5 pct. af a-kasseskifterne og de ledighedsberørte potentielt er på vej helt ud af a-kassesystemet inden for det næste år. Og prisen er en væsentlig begrundelse for overvejelserne om at *melde sig ud* både blandt de ledighedsberørte a-kasemedlemmer og blandt medlemmerne, der allerede har skiftet a-kasse.

De to undersøgelser har også vist, at der er forskel på, hvad de ledighedsberørte giver som begrundelse for et muligt *skift af a-kasse*, og de begrundelser som medlemmerne, der rent faktisk har skiftet a-kasse, giver. De ledighedsberørte peger i højere grad på dårlig service, når de skal forholde sig

¹³ Se figur 4.5b i UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

¹⁴ Se tabel 4.2b i UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

hypotetisk til mulighederne for et a-kasseskift. Mens prisen er den væsentligste begrundelse blandt dem, der har skiftet a-kasse.

De ledighedsberørte i LO-kasserne og de, der er skiftet fra en LO-kasse, er de mindst tilbøjelige både til at overveje udmeldelse og til rent faktisk at melde sig helt ud af a-kassesystemet.

2.3.3 Førstegangsmedlemmernes valg af a-kasse

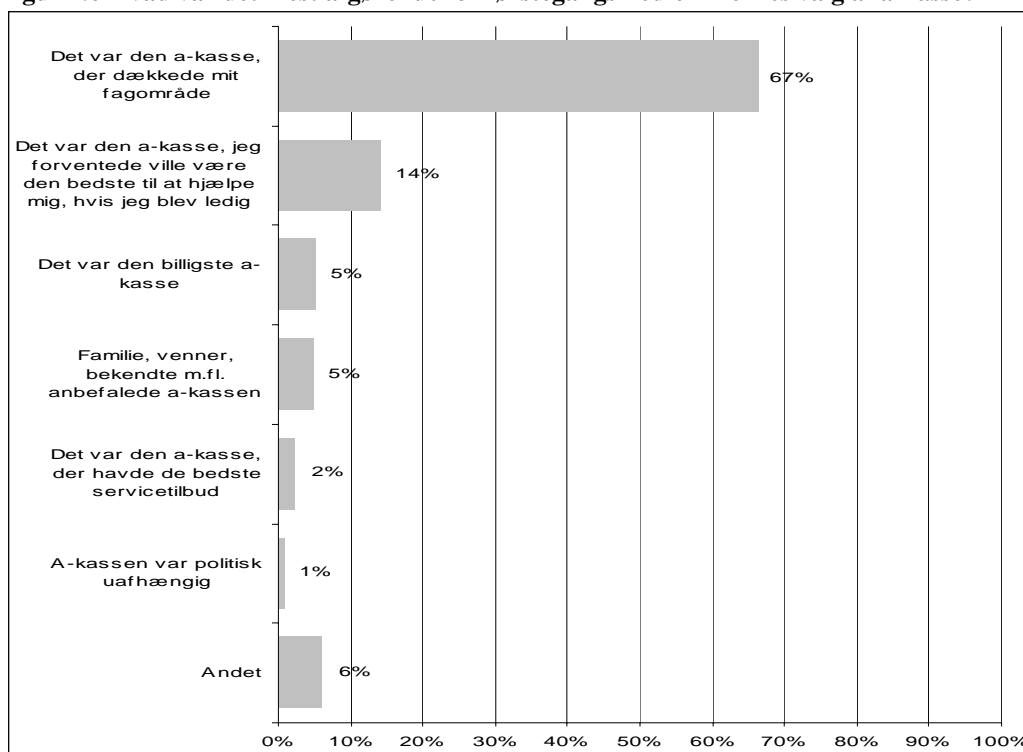
6 pct. af de ledighedsberørte medlemmer i tilfredshedsundersøgelsen er inden for det seneste år blevet optaget i en a-kasse for første gang.

De fleste førstegangsmedlemmer vælger a-kasse efter fagområde. Dette var således den mest afgørende faktor for to ud af tre (67 pct.).

14 pct. pegede på, at det var mest afgørende, at den valgte a-kasse ville være den bedste til at hjælpe, hvis medlemmet blev ledig.

Blot 5 pct. pegede på prisen som den mest afgørende faktor.

Figur 2.6 Hvad var det mest afgørende for førstegangsmedlemmernes valg af a-kasse?



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

2.4 Benchmarking af den generelle medlemstilfredshed i a-kasserne

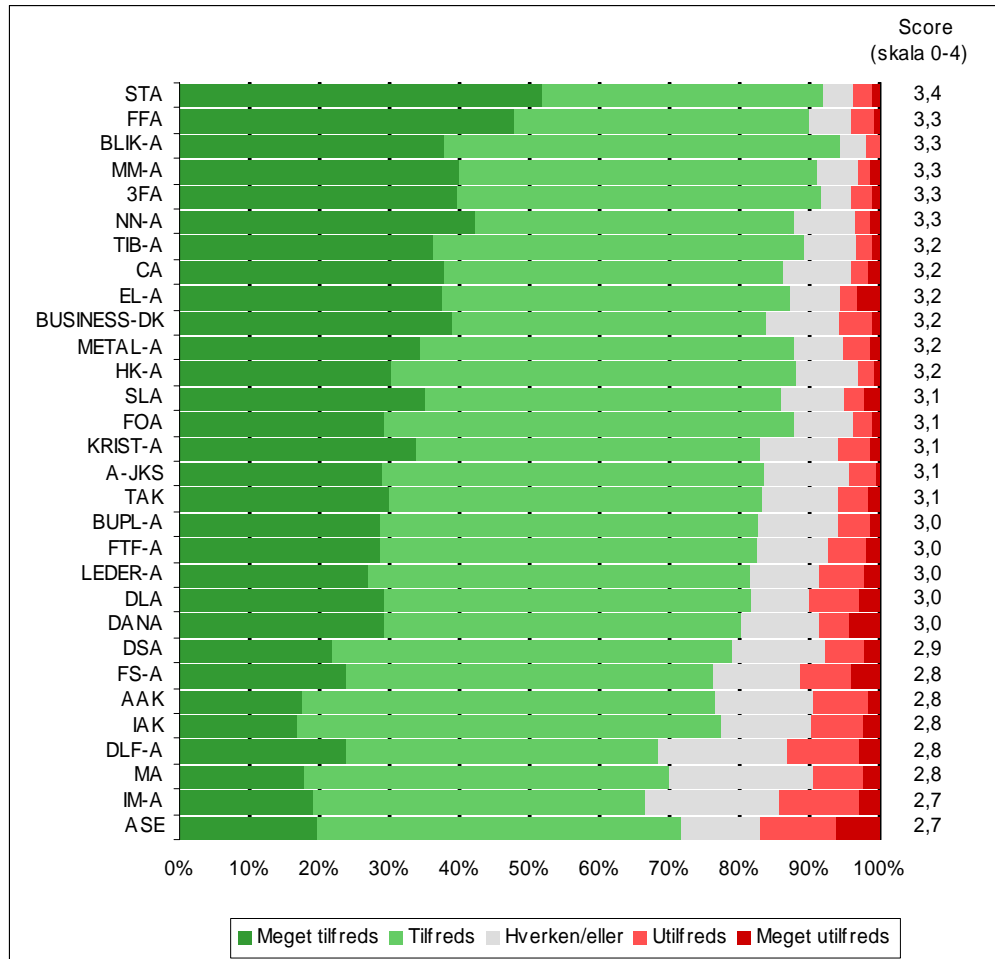
2.4.1 Tilfredsheden med behandlingen i a-kasserne

I det følgende sammenlignes tilfredsheden i de enkelte a-kasser i 2007 og udviklingen fra 2005 til 2007.

Figur 2.7 viser, hvor tilfredse medlemmerne er med den behandling, de får i deres a-kasse.

A-kasserne er i figuren sorteret i faldende orden efter den gennemsnitlige tilfredshedsscore¹⁵ beregnet med flere decimaler (kun en decimal vises dog i figuren). Samme sorteringsprincip gælder også for de øvrige benchmarkingfigurer i rapporten.

Figur 2.7 Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse? Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

De ledighedsberørte medlemmer er mest tilfredse i a-kassen STA, der har en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 3,4. De nærmest følgende a-kasser er Frie Funktionærers A-kasse (FFA), Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A), Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A), Faglig Fælles A-kasse (3FA) og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse (NN-A), som alle har en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 3,3.

Det er imidlertid BLIK-A, der med 94 pct. har flest meget tilfredse og tilfredse medlemmer, mens STA og 3FA følger med 92 pct.

ASE og IT-Fagets og Merkonomernes A-kasse (IMA) har med en tilfredshedsscore på 2,7 de mindst tilfredse medlemmer. Ordnet efter andelen af meget tilfredse og tilfredse medlemmer ligger IMA i bunden med 66 pct. Herefter følger Danmarks Læreres Fælles A-kasse (DLF-A) og Magistrenes A-kasse (MA) med henholdsvis 69 og 70 pct. meget tilfredse og tilfredse. ASE har 71 pct. meget tilfredse og tilfredse ledighedsberørte medlemmer.

Billedet af a-kasserne med den højeste henholdsvis laveste medlemstilfredshed bekræftes også af en sammenligning af a-kasserne efter andelen af medlemmer, der er utilfredse eller meget utilfredse med

¹⁵ Gennemsnittscoren beregnes ved, at respondenternes svar på tilfredhedsskalaen er givet en værdi på 0 for den mest negative vurdering ("meget utilfreds") og henholdsvis 1,2,3, for de følgende svaralternativer og endelig 4 for den mest positive vurdering ("meget tilfreds").

den behandling, de får i deres a-kasse. ASE og IMA har med henholdsvis 17 og 14 pct. flest utilfredse og meget utilfredse medlemmer, mens BLIK-A og MM-A blot har henholdsvis 2 og 3 pct. utilfredse og meget utilfredse.

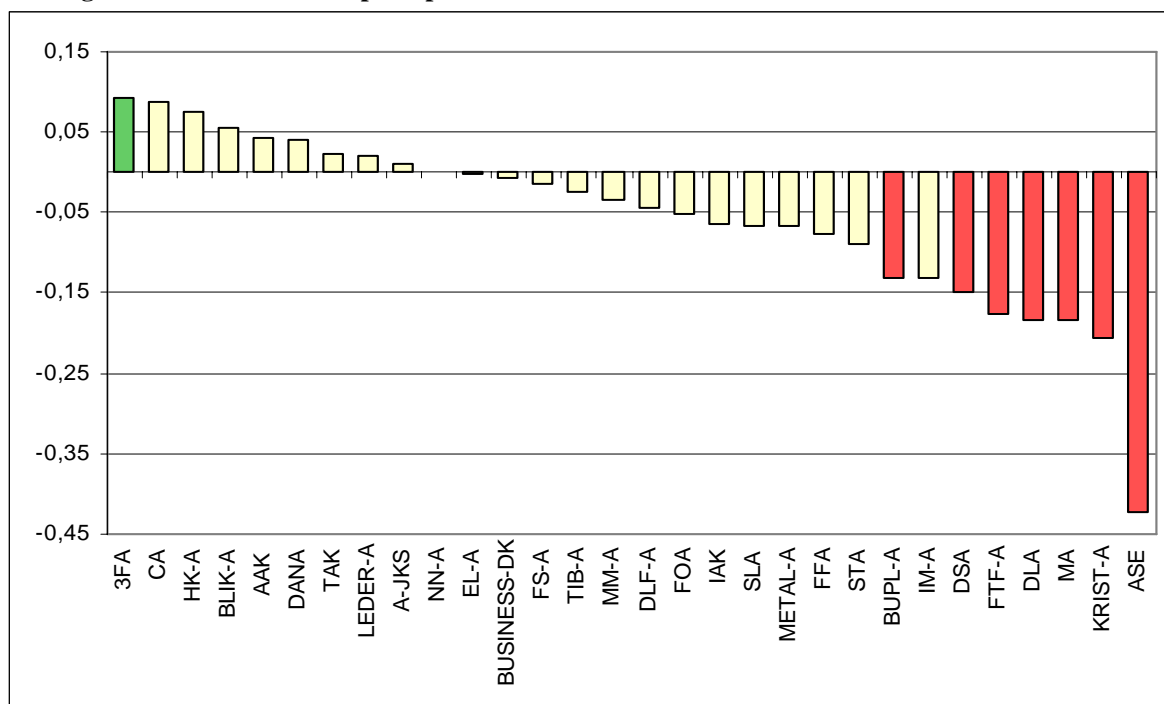
Det bemærkes i øvrigt, at CA a-kasse bryder billedet af, at akademikerkasserne ligger i den nederste del af tilfredshedsspektret. A-kassen har den 8. højeste gennemsnitlige tilfredshed.

Ændringer i de enkelte a-kassers tilfredshed

Der er med få undtagelser kun sket små forandringer i den gennemsnitlige tilfredshedsscore i de enkelte a-kasser fra 2005 til 2007. Det betyder, at der for de fleste a-kassers vedkommende kun er sket mindre forandringer i deres indbyrdes rangering, når de sorteres og sammenlignes efter tilfredshedsscoren i henholdsvis 2005 og 2007.

I figur 2.8 kan man ved hjælp af søjlernes farve aflæse, om en ændring er større end den statistiske usikkerhed. Grønne søjler repræsenterer en statistisk signifikant fremgang, mens røde søjler er udtryk for en statistisk signifikant tilbagegang. De gule søjler er ændringer, som er så "små", at de ikke er statistisk signifikante (tilfældighedernes spil)

Figur 2.8 Medlemmernes gennemsnitlige tilfredshed med den behandling, de får i deres a-kasse – ændringer fra 2005 til 2007.¹⁶ Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Der er sket markante og signifikante ændringer i tilfredsheden for ASE og Kristelig A-kasse (KRIST-A) fra 2005 til 2007. Ændringen har været størst i ASE, hvor den gennemsnitlige tilfredshed er faldet fra 3,1 i 2005 til 2,7 i 2007. A-kassen er faldet fra en syttende plads blandt a-kasserne i 2005 til en 30. og sidste plads i 2007.

ASE havde henholdsvis 87 og 85 pct. meget tilfredse og tilfredse medlemmer i 2003 og 2005, mens andelen er faldet til 71 pct. i 2007.

¹⁶ Fag og Arbejdes A-kasse (FOA)'s 2007-resultat sammenlignes med de vejede 2005-resultater for henholdsvis Offentlige Ansattes A-kasse (OAA) og Pædagogiske Medhjælperes Fælles A-kasse (PMF-A). Faglig Fælles A-kasse (3FA)'s 2007-resultat sammenlignes med de vejede 2005-resultater for henholdsvis Specialarbejdernes A-kasse (SID-A), De Kvindelige Arbejderes A-kasse (KAD-A) og Restautions Branchens A-kasse (RB-A).

KRIST-A har haft den næststørste ændring i tilfredsheden, idet den gennemsnitlige tilfredshed er faldet fra 3,3 i 2005 til 3,1 i 2007. KRIST-A er faldet fra en fjerdeplads i 2005 til en 15. plads i 2007. A-kassen havde 91 pct. meget tilfredse og tilfredse medlemmer i 2005 mod 83 pct. i 2007. Dette er dog fortsat tæt på gennemsnittet for alle a-kasser.

Magistrenes A-kasse (MA), Danske Lønmodtageres A-kasse (DLA), Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse (FTF-A), Danske Sundhedsorganisationers A-kasse (DSA) og Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende A-kasse (BUPL-A) har også haft statistisk signifikante fald i den gennemsnitlige tilfredshed fra 2005 til 2007. Faldet varierer mellem godt 0,1 og knap 0,2 pct.

Den eneste a-kasse med en statistisk signifikant stigning i den gennemsnitlige tilfredshedsscore er Faglig Fælles A-kasse (3FA), hvor scoren fra 2005 til 2007 er steget med knap 0,1 point.

Top og bund i 4 tilfredshedsundersøgelser

Det fremgår af tabel 2.9 og 2.10, hvilke a-kasser der har ligget i henholdsvis top og bund i tilfredshedsundersøgelserne i 2001, 2003, 2005 og 2007.

Tabel 2.9 De 5 bedst placerede af de nuværende a-kasser i årene 2001, 2003, 2005 og 2007

Mest tilfredse (gennemsnitsscoren)	2001	2003	2005	2007
1	Frie Funktionærer (FFA)	Frie Funktionærer (FFA)	STA	STA
2	Kristelig A-kasse	Blik og Rør	Frie Funktionærer (FFA)	Frie Funktionærer (FFA)
3	(SID-A)*	FTF-A	Maler og Maritim (MM-A)	Blik og Rør
4	Socialpædagogerne (SLA)	Kristelig A-kasse	Kristelig A-kasse	Maler og Maritim (MM-A)
5	Blik og Rør	Socialpædagogerne (SLA)	Nærings- og nydelsesmiddel	3FA

Kilde: Arbejdsdirektoratet

* Del af Faglig Fælles A-kasse (3FA)

Blandt de bedst placerede a-kasser bemærkes:

- At Frie Funktionærers A-kasse – Tværfaglig har ligget blandt de to bedst placerede a-kasser i alle fire undersøgelser.
- At Blik og Rørarbejdernes A-kasse har ligget i top 5 i alle undersøgelser undtagen i 2005.
- At Kristelig A-kasse lå i top 5 i 2001, 2003 og 2005.

Tabel 2.10 De 5 dårligst placerede af de nuværende a-kasser i årene 2001, 2003, 2005 og 2007

Mindst tilfredse (gennemsnitsscoren)	2001	2003	2005	2007
1	Magistrene (MA)	Akademikerne (AAK)	Akademikerne (AAK)	ASE
2	Akademikerne (AAK)	Magistrene (MA)	Lærerne (DLF-A)	IT-Faget (IMA)
3	Lærerne (DLF-A)	Lærerne (DLF-A)	IT-Faget (IMA)	Magistrene (MA)
4	Teknikerne (TAK)	Funktionærer og servicefag (FS-A)	Funktionærer og servicefag (FS-A)	Lærerne (DLF-A)
5	Lederne	Lederne	Ingeniørerne (IAK)	Ingeniørerne (IAK)

Kilde: Arbejdsdirektoratet

Blandt de dårligst placerede a-kasser bemærkes:

- At DLF-A har ligget blandt de dårligst placerede a-kasser i alle fire undersøgelser
- At både MA og AAK har ligget blandt de dårligst placerede a-kasser i tre ud af fire undersøgelser. I 2007-undersøgelsen ligger AAK lige udenfor, mens dette i 2005-undersøgelsen gjaldt MA

2.4.2 Benchmarking af a-kasserne på øvrige generelle tilfredshedsspørgsmål

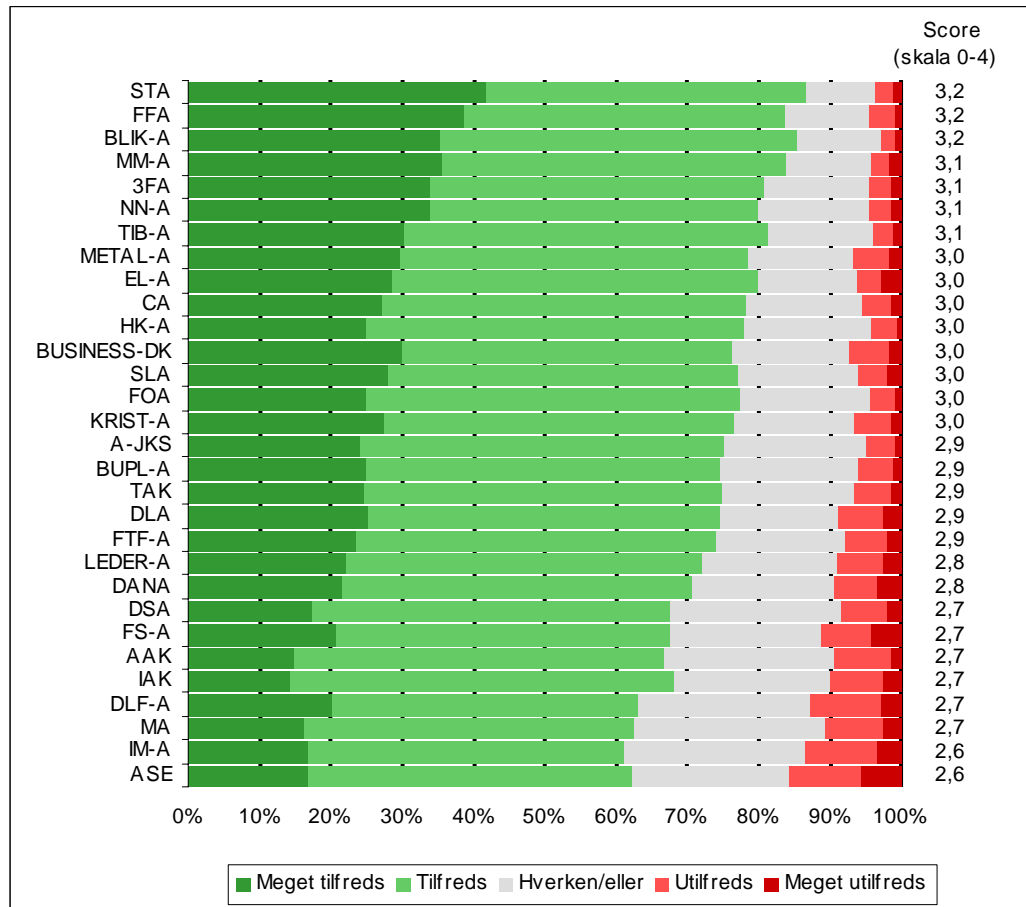
A-kasserne kan også sammenlignes på de andre generelle tilfredshedsspørgsmål, der indgår i undersøgelsen. Det drejer sig om spørgsmålene til medlemmerne om deres forventninger til a-kasserne, indfrielsen af disse, nytten af medlemskabet og deres vurderinger af servicen fra a-kassen.

Se de enkelte sammenligninger i bilag 3.

Der er et meget ensartet mønster i a-kassernes placeringer uanset hvilke af spørgsmålene, det drejer sig om. Det gælder også, når man udarbejder et tilfredshedsindeks baseret på fire af de generelle spørgsmål¹⁷. Otte til ni af de ti bedst placerede a-kasser i tilfredshedsindekset er gengangere ved de øvrige spørgsmål. Og ni af de ti a-kasser med den laveste medlemstilfredshed efter gennemsnitsscoren på tilfredshedsindekset, genfindes også blandt "bund ti" på de øvrige generelle tilfredshedsspørgsmål, der måles på.

¹⁷ Se afsnit 3.1.5 i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

Figur 2.11 Ledighedsberørte a-kassemedlemmers overordnede tilfredshed med deres a-kasse målt med et tilfredshedsindeks.¹⁸ Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Fx ligger ASE dårligst både i tilfredshedsindekset og ved de fire generelle tilfredshedsspørgsmål. Også IMA og MA, som er placeret henholdsvis næstsids og tredjesids i tilfredshedsindekset, har stort set de samme placeringer, når sammenligningerne sker på basis af de øvrige spørgsmål.

2.5 Tilfredsheden med a-kassernes CV- og vejledningssamtaler

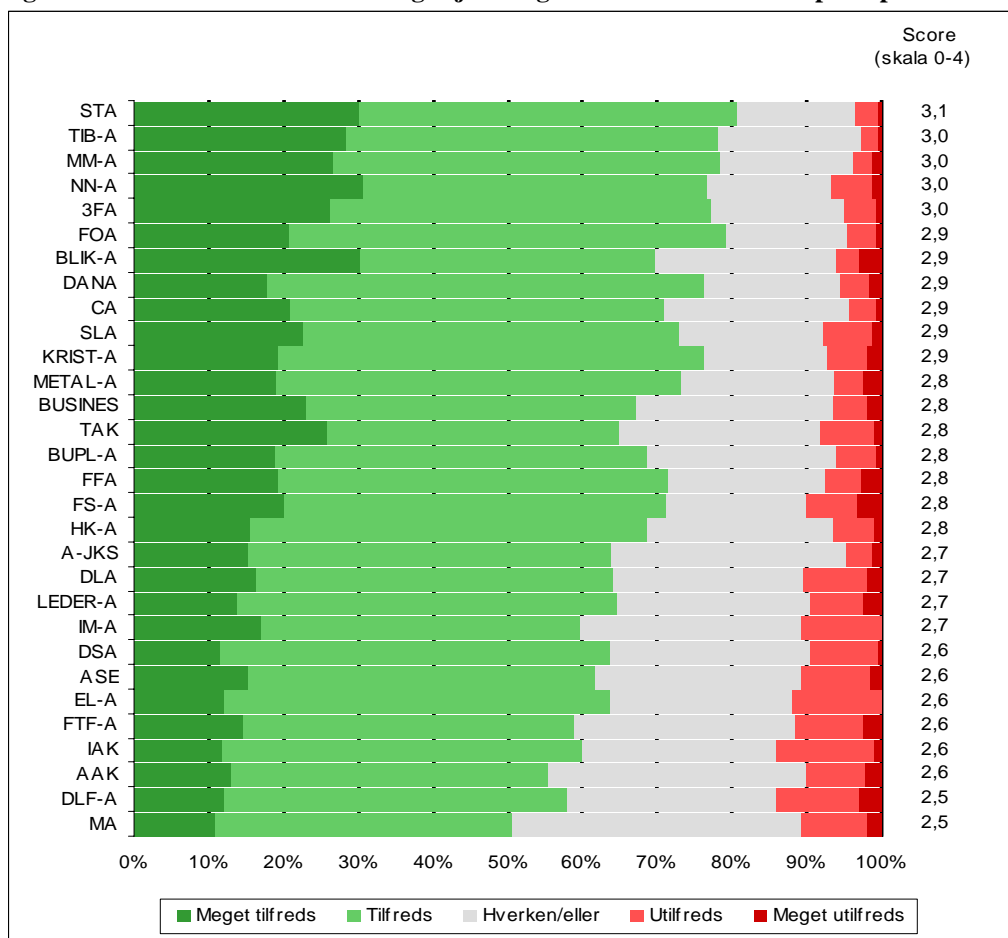
A-kasserne godkender de lediges CV. A-kassen skal inden fire uger, efter at et medlem er blevet ledigt, holde en CV-samtale, hvor a-kassen bistår medlemmet med at oprette et relevant og fyldestgørende CV i Jobnet. A-kassen skal også vejlede om jobmuligheder og medvirke til at afklare den lediges kompetencer og eventuelle behov for karriereskift og jobsøgning. A-kassen skal endvidere holde en samtale, hvor a-kassen vejleder medlemmet om rettigheder og pligter. I praksis afholdes CV- og vejledningssamtalerne typisk som én samtale.

2.5.1 Medlemmernes generelle vurdering af CV- og vejledningssamtalerne

Godt halvdelen af de ledighedsberørte a-kassemedlemmer i tilfredshedsundersøgelsen har deltaget i en CV- og vejledningssamtale i a-kassen efter 1. april 2007. 71 pct. af disse er meget tilfredse eller tilfredse med samtalen. 7 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, mens 22 pct. hverken er tilfredse eller utilfredse.

¹⁸ Indekset er beregnet på basis af spørgsmålene om alt-i-alt-tilfredsheden, om a-kassen lever op til forventningerne, tilfredsheden med a-kassens service og nytten af medlemskabet.

Figur 2.12 Tilfredsheden med CV- og vejledningssamtalen i a-kassen. Opdelt på a-kasser

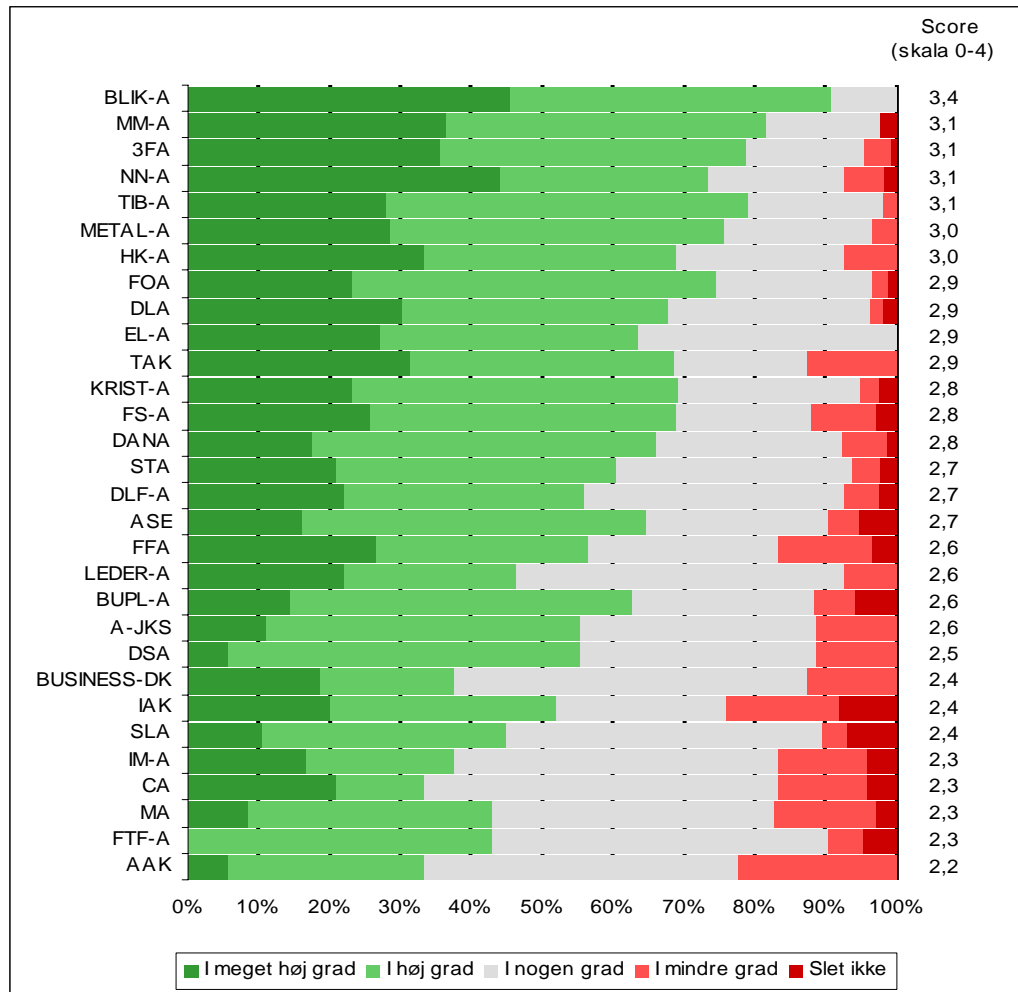


Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Tilfredsheden er størst i LO-kasser som STA, Træ-Industri-Byg's A-kasse (TIB-A), Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A), Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse (NN-A) og Faglig Fælles A-kasse (3FA) og mindst i a-kasser for medlemmer med mellemlange eller lange videregående uddannelser.

25 pct. af deltagerne i CV- og vejledningssamtalerne havde brug for a-kassens hjælp til at udarbejde et CV. Godt 70 pct. af disse mener, at a-kassen i meget høj grad eller høj grad kunne hjælpe med CV'et ved samtalen. 23 pct. mener, at a-kasse i nogen grad kunne hjælpe, mens 7 pct. mener, at dette kun i mindre grad eller slet ikke var tilfældet.

Der er dog store forskelle mellem a-kasserne.

Figur 2.13 I hvilken grad kunne a-kassen hjælpe dig med CV'et ved samtalen? Opdelt på a-kasser

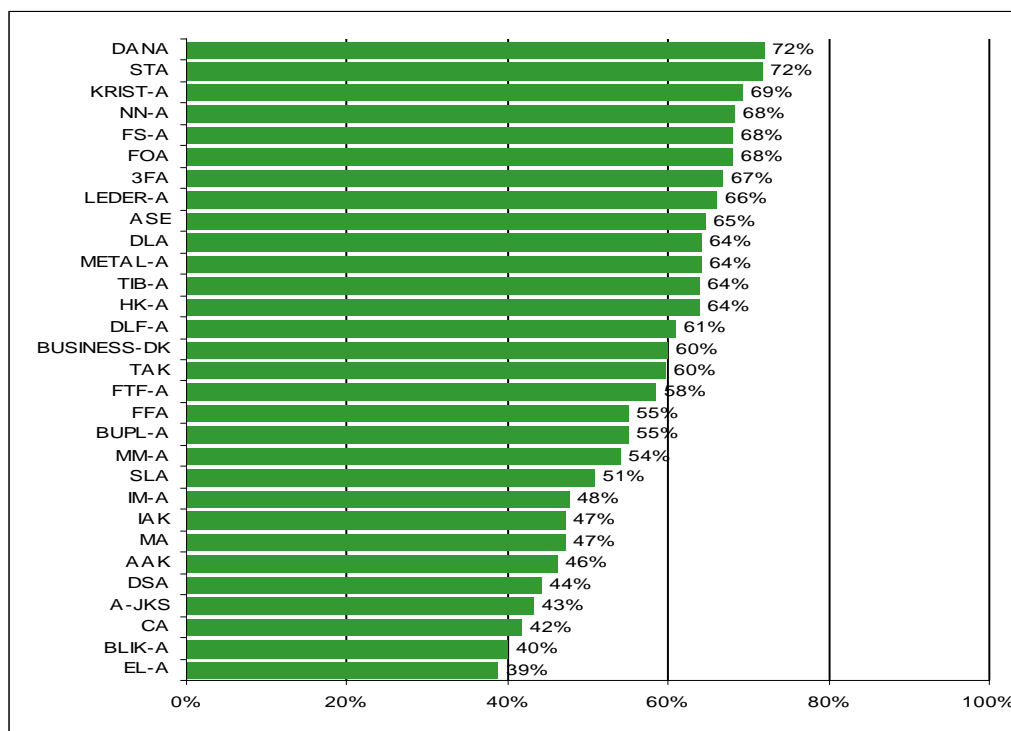
Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

90 pct. af medlemmerne i Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A) finder, at a-kassen i meget høj grad eller i høj grad kunne hjælpe med CV'et, mens den tilsvarende andel i Akademikernes A-kasse (AAK) og CA a-kasse udgør 34 pct.

2.5.2 Vejledning om rettigheder og pligter mv. i forbindelse med CV- og vejledningssamtalen

Mens næsten samtlige (97 pct.) blev vejledt om deres rettigheder og pligter som ledige/arbejdssøgende, svarer betydeligt færre (63 pct.) JA til, at de er blevet vejledt om skift af branche for at komme i arbejde.

Figur 2.14 viser hvilke a-kasser, der vejleder henholdsvis mest og mindst om skift af branche.

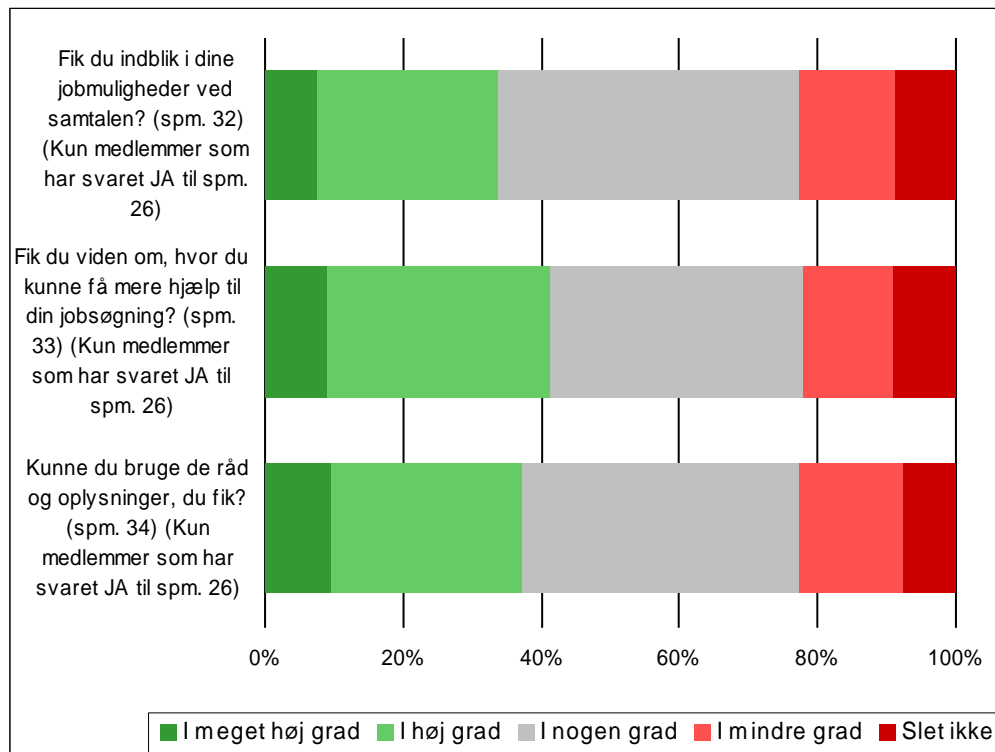
Figur 2.14 Vejledte a-kassen dig ved samtalen om skift af branche for at komme i arbejde? Opdelt på a-kasser

Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Færrest af de ledighedsberørte i El-Fagets A-kasse (EL-A) og Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A) er blevet vejledt om skift af branche for at komme i arbejde, hvilket naturligt kan afspejle, at der er tale om a-kasser på flaskehalsområder. Magistrernes A-kasse (MA) og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog (A-JKS), der har nogle af de højeste ledighedsprocenter, har også vejledt relativt få om skift af branche.

Figur 2.15 nedenfor viser, at godt og vel hver tredje ledighedsberørte medlem mener, at de ved samtalen i meget høj eller høj grad kunne bruge henholdsvis a-kassens råd og oplysninger, fik indblik i jobmuligheder og fik viden om hjælp til jobsøgning. En stor andel (mellem 37 og 44 pct.) har svaret i nogen grad på de nævnte spørgsmål, mens lidt over hver femte har svaret i mindre grad eller slet ikke.

Medlemmerne synes således mere forbeholdne i deres vurderinger af a-kassen på de konkrete delområder, end de er ved den samlede vurdering af CV-samtalen, der i øvrigt også er vurderet noget lavere, end når der spørges til medlemmernes helt overordnede tilfredshed.

Figur 2.15 Råd og oplysninger ved vejledningssamtalen om jobmuligheder og jobsøgning

Kilde: UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

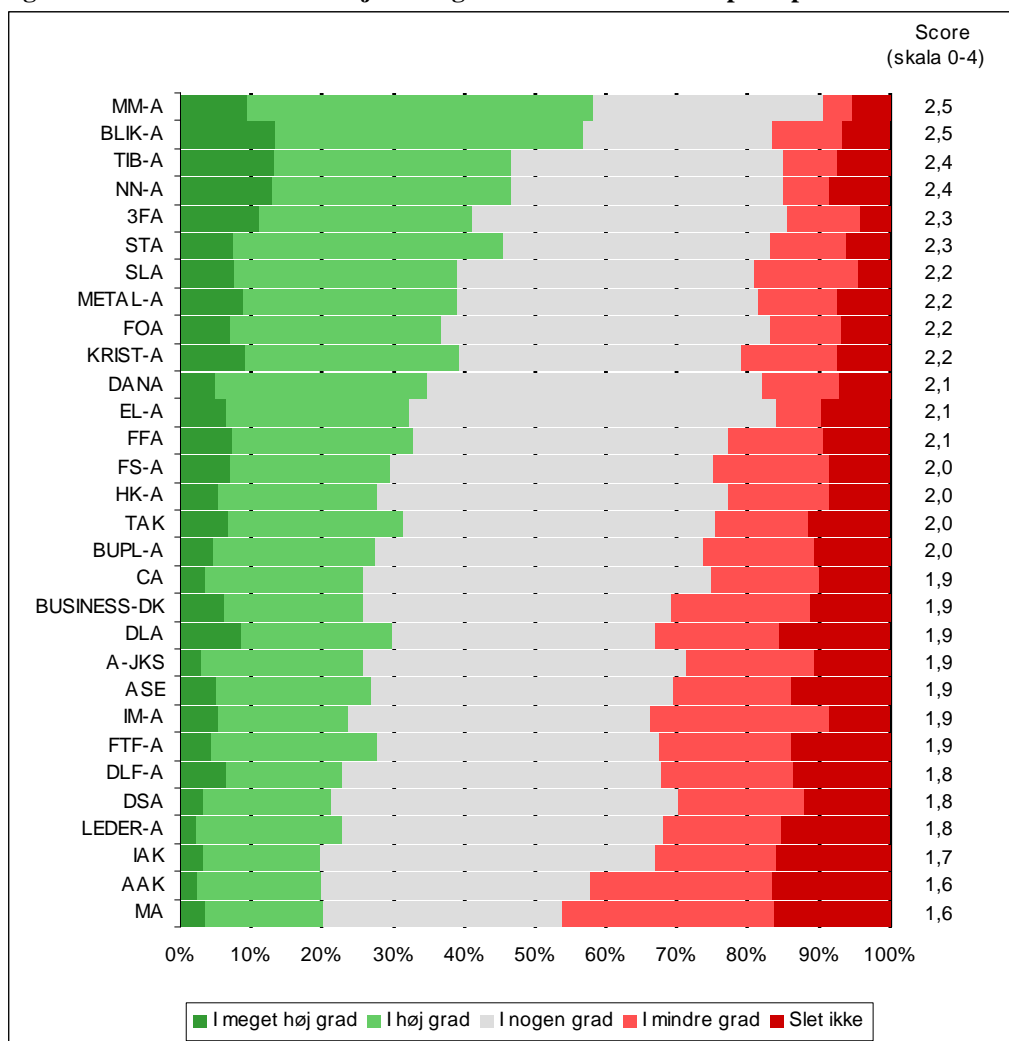
De følgende figurer viser spredningen mellem a-kasserne.

Indblik i jobmuligheder

Flere af akademikerkasserne har de færrest medlemmer, der oplever, at de i meget høj grad eller i høj grad har fået indblik i jobmulighederne ved CV- og vejledningssamtalen. I Magistrenes A-kasse (MA) og Akademikernes A-kasse (AAK) finder over 40 pct., at de i mindre grad eller slet ikke fik indblik i deres jobmuligheder. Det kan dog ikke udelukkes, at medlemmerne i nogle situationer selv har opsøgt relevante oplysninger inden mødet.

Medlemmerne i LO-kasserne oplever i større omfang at have fået indblik i jobmulighederne.

Figur 2.16 Fik du indblik i dine jobmuligheder ved samtalen? Opdelt på a-kasser

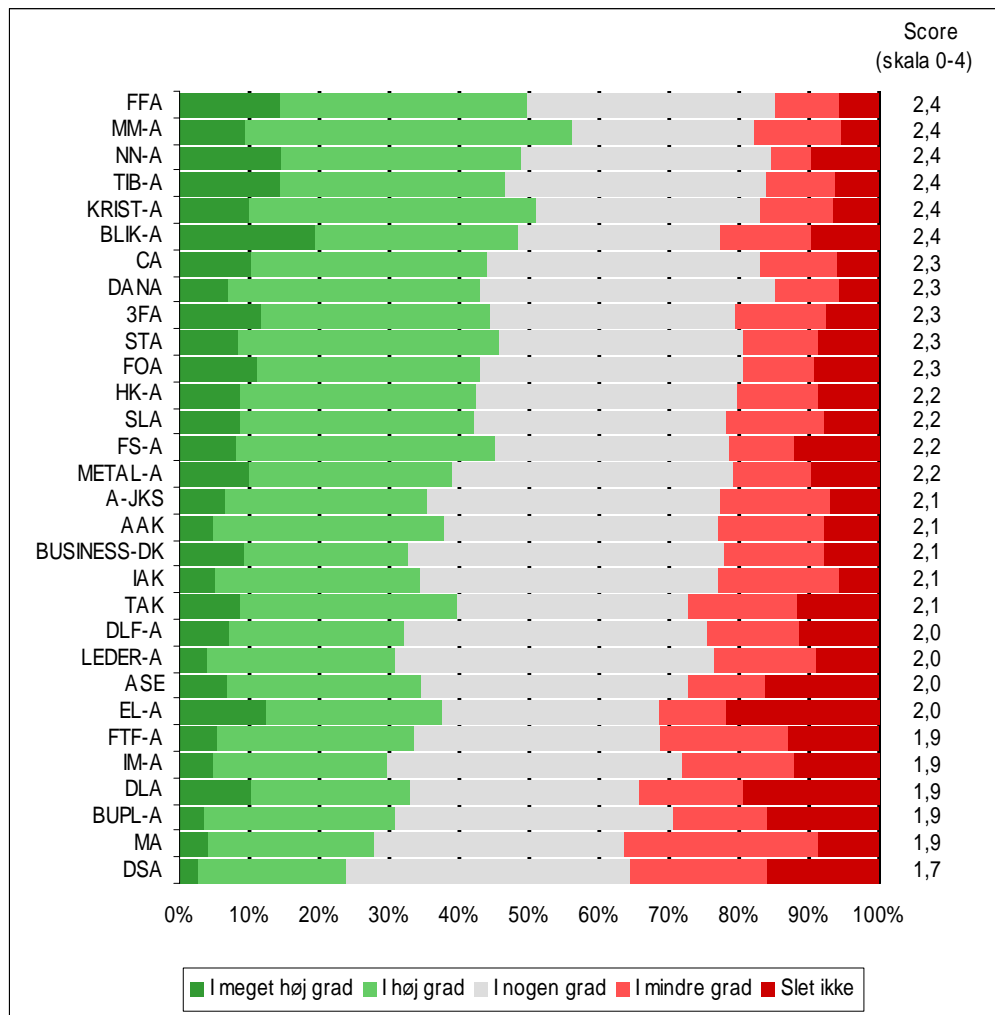


Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Viden om hjælp til jobsøgning

Selvom der er gengangere imellem top og bund, er billedet ikke helt det samme, når det handler om viden om mere hjælp til jobsøgning. Fx oplever medlemmerne af CA a-kasse og Akademikernes A-kasse (AAK), at de i højere grad har fået viden om hjælp til jobsøgning end indblik i deres jobmuligheder.

Figur 2.17 Fik du viden om, hvor du kunne få mere hjælp til din jobsøgning? Opdelt på a-kasser

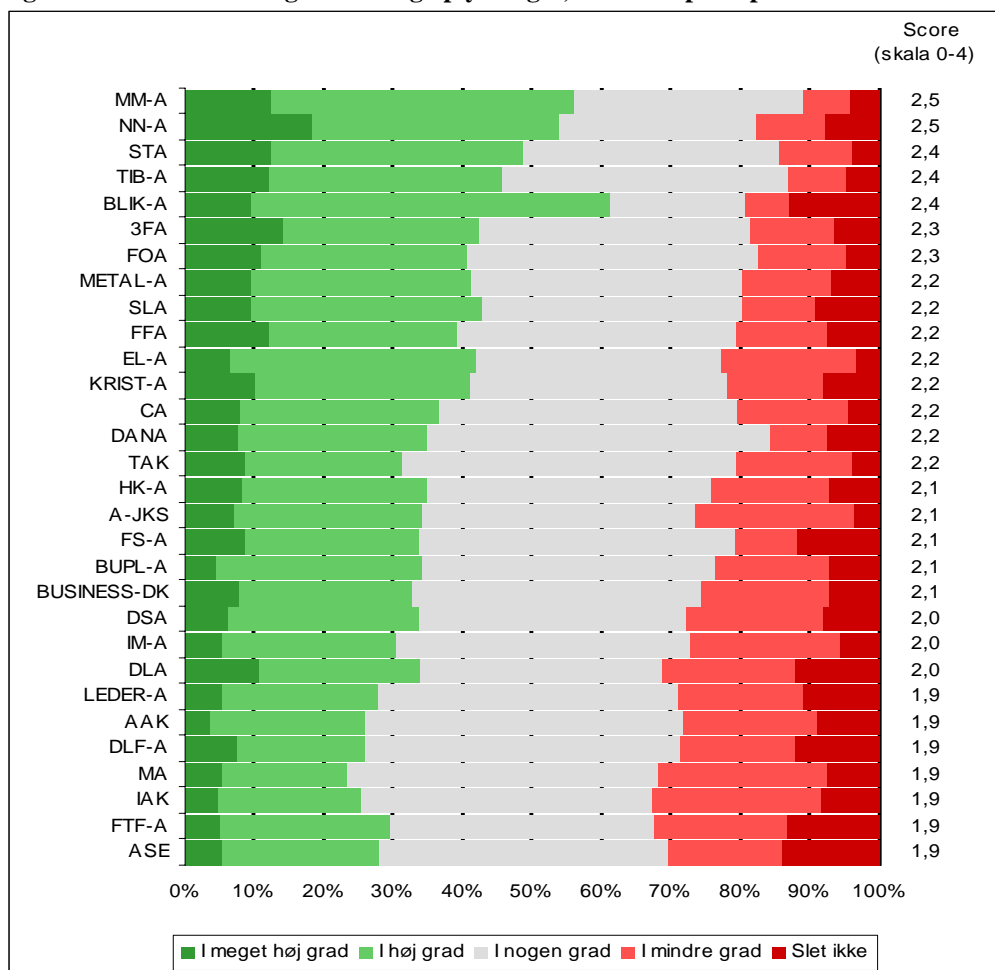


Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Selvom a-kassernes indsats for at få medlemmerne i arbejde ikke alene skal måles på CV- og vejledningssamtalerne, indikerer sammenligningerne mellem a-kasserne, at ikke alle a-kasser kan være tilfredse med de opnåede resultater ved CV- og vejledningssamtalerne. Der er tale om en ny opgave, der selvfølgelig kræver indkøring og kompetenceudvikling, men situationen på arbejdsmarkedet med meget stor efterspørgsel efter arbejdskraft nødvendiggør et meget højt ambitionsniveau i a-kasserne, også når det handler om at vejlede medlemmerne om skift af branche og at give medlemmerne indblik i deres jobmuligheder og muligheder for at hente hjælp til deres jobsøgning.

De meget forskellige resultater i a-kasserne illustreres også af nedenstående figur, der sammenligner a-kasserne på spørgsmålet om, i hvilket omfang medlemmerne kunne bruge a-kassens råd og oplysninger.

Figur 2.18 Kunne du bruge de råd og oplysninger, du fik? Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

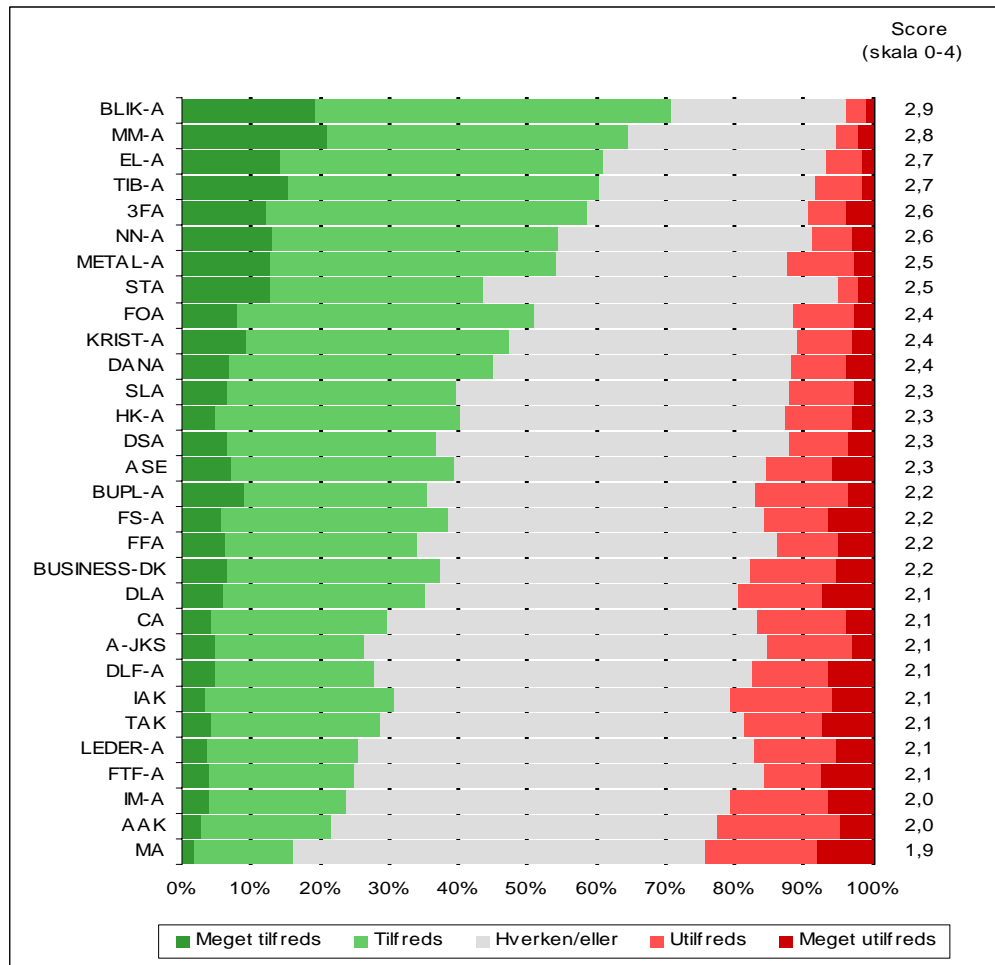
2.6 Tilfredsheden med a-kassen som jobformidler

Velfærdsaftalen fra foråret 2006 indebærer også, at a-kasserne skal spille en mere aktiv rolle i formidlingen af ledige job. Den 1. juni 2007 gav Arbejdsmarkedsstyrelsen startskuddet til en etårig kampagne med a-kasserne som jobformidler.

44 pct. af de ledighedsberørte er alt i alt meget tilfredse med a-kassen som jobformidler. 13 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, mens hele 43 pct. hverken er tilfredse eller utilfredse. Mange af de ledighedsberørte medlemmer har tilsyneladende svært ved at give en klar vurdering af a-kassens rolle som jobformidler.

Der er dog betydelige forskelle mellem a-kasserne. I Magistrenes A-kasse (MA) er 59 pct. af medlemmerne således hverken tilfredse eller utilfredse med a-kassens rolle som jobformidler, mens mere end 70 pct. af medlemmerne er meget tilfredse eller tilfredse i Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A).

Figur 2.19 Ledighedsberørte a-kasemedlemmers tilfredshed alt i alt med a-kassen som jobformidler. Opdelt på a-kasser



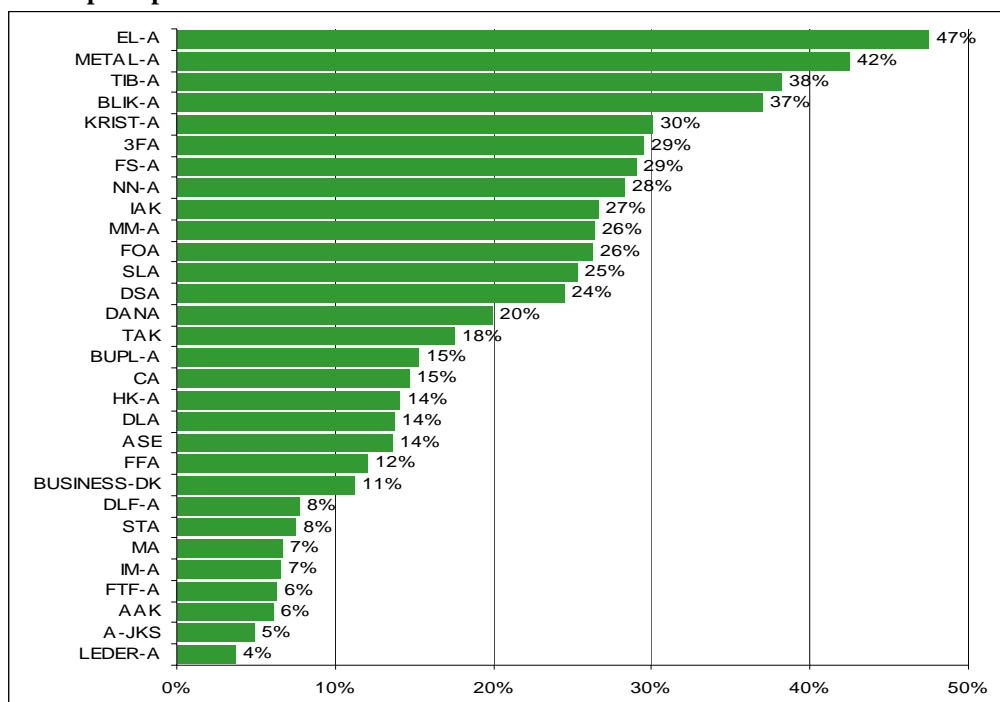
Kilde: UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Ni ud af ti a-kasser med den højeste gennemsnitlige tilfredshedsscore er a-kasser inden for LO-området, mens samtlige fem a-kasser inden for AC-området ligger blandt de ti a-kasser med den laveste tilfredshedsscore.

Dette afspejler formentlig, at a-kasserne for de længerevarende uddannede traditionelt ikke har spillet nogen stor rolle i forhold til jobformidling, mens nogle af LO-kasserne via tilknytningen til de faglige organisationer har haft større berøring med formidlingen. Akademikerkasser som Ingeniørernes A-kasse (IAK), Magistrenes A-kasse (MA) og Akademikernes A-kasse (AAK) har dog de seneste år indgået i en anden-aktør-virksomhed, som led i beskæftigelsesindsatsen, uden at det umiddelbart er slået igennem i medlemmernes vurdering.

Henvisninger til ledige job

22 pct. af de ledighedsberørte medlemmer oplyser, at a-kassen har henvist dem til konkrete, ledige job i de første syv måneder af 2007. Andelen varierer kraftigt mellem de enkelte a-kasser, fra kun få procent i nogle af akademikerkasserne og FTF-kasserne til næsten halvdelen i nogle af LO-kasserne.

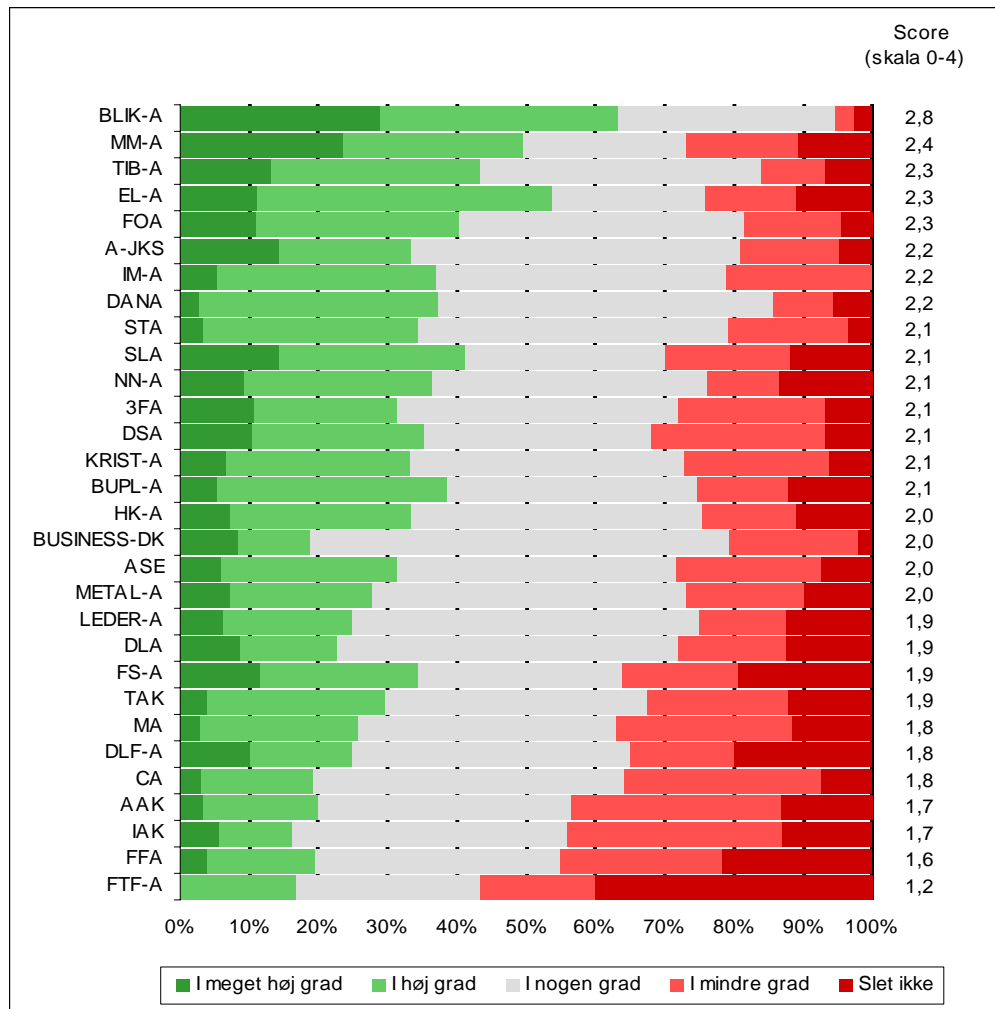
Figur 2.20 Ledighedsberørte a-kasemedlemmer, der er blevet henvist af a-kassen til konkrete, ledige job i 2007. Opdelt på a-kasser

Kilde: UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Af de medlemmer, der er blevet henvist til konkrete, ledige job, mener en tredjedel (33 pct.), at jobbene i meget høj grad eller høj grad var relevante at søge. Yderligere 40 pct. mener, at dette i nogen grad var tilfældet, mens 28 pct. mener, at dette kun i mindre grad eller slet ikke var tilfældet.

Medlemmerne i Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A), Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A) og Træ-Industri-Byg's A-kasse (TIB-A) finder jobbene mest relevante at søge, mens medlemmerne i Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse (FTF-A), Frie Funktionærers A-kasse (FFA) og Ingeniørernes A-kasse (IAK) finder dem mindst relevante. I FTF-A mener hele 57 pct., at jobbene kun i mindre grad eller slet ikke var relevante at søge. Se figur 2.21.

Figur 2.21 Ledighedsberørte a-kasemedlemmers vurdering af, om de job, de blev henvist til af a-kassen, var relevante for dem at søge. Opdelt på a-kasser



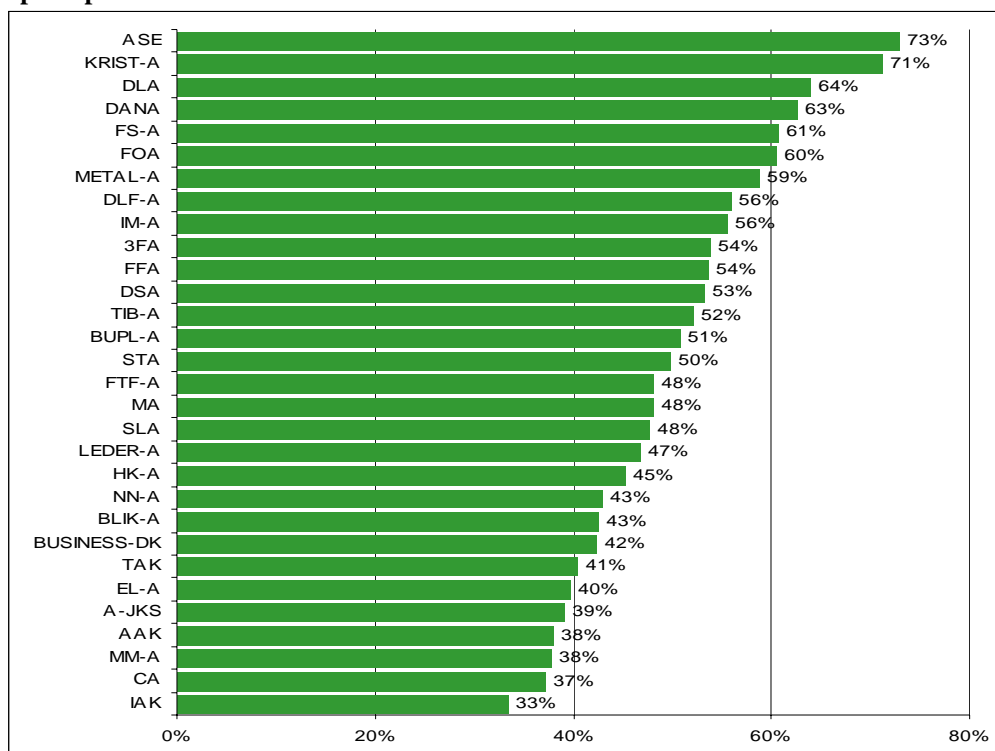
Kilde: UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

I hvilket omfang har a-kasserne pålagt medlemmerne at søge job?

53 pct. af medlemmerne oplyser, at a-kassen har pålagt dem at søge ledige job i 2007. Men andelen varierer mellem a-kasserne fra 33 til 73 pct. I halvdelen af a-kasserne er mellem 50 og 73 pct. af medlemmerne blevet pålagt at søge et job i 2007. I den anden halvdel af a-kasserne er det mellem 33 og 50 pct. af medlemmer.

Det bemærkes i den forbindelse, at a-kasserne først fra 1. juli 2007 har fået pligt til ved CV-samtalen at henvise den ledige til et relevant job eller at pålægge medlemmet at søge mindst to relevante, konkrete job. Men det er tydeligt, at nogle a-kasser på forhånd har været tættere på end andre i forhold til at leve op til dette krav.

Figur 2.22 Ledighedsberørte a-kassemedlemmer, der i 2007 er blevet pålagt af a-kassen at søge ledige job. Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Medlemmer, der er blevet henvist eller pålagt at søge job er mere tilfredse

Medlemmernes meget forskellige opfattelse af a-kassernes rolle som jobformidler kan eventuelt hænge sammen med, at det er meget forskelligt, i hvilket omfang de adspurgte medlemmer er blevet henvist af a-kasserne til ledige job eller er blevet pålagt at søge konkrete job. Der har da også vist sig at være en generel positiv sammenhæng mellem henholdsvis henvisninger og pålagte jobsøgninger og tilfredsheden med a-kassen som jobformidler. Og dette billede tegner sig i alle a-kasser.

De medlemmer, som er blevet henvist til konkrete, ledige job, er i højere grad meget tilfredse eller tilfredse (67 pct.) end de medlemmer, som ikke er blevet henvist (36 pct.).

Det samme gælder ved de pålagte job, hvor 50 pct. af de medlemmer, som er blevet pålagt at søge ledige job, er meget tilfredse eller tilfredse med a-kassen som jobformidler, mens den tilsvarende andel blandt de medlemmer, som ikke er blevet pålagt at søge job, er 35 pct.

2.7 A-kassernes service via internettet

Medlemmernes adgang til og brug af internettet

Servicen over for medlemmerne via internettet er et vigtigt udviklingsområde i a-kasserne.

84 pct. af alle de ledighedsberørte a-kassemedlemmer har adgang til internettet i 2007. I akademiker-kasserne har næsten samtlige medlemmer adgang, mens andelen i håndværkerkasserne ligger mellem 65 og 75 pct.¹⁹

Andelen, som ofte eller af og til bruger nettet til at søge oplysninger fra a-kassen, er steget med ni procentpoint fra 2005 til 2007. 60 pct. af de ledighedsberørte medlemmer med internetadgang har søgt oplysninger om deres a-kasse via nettet i 2007.

¹⁹ Se figur 3.39a i UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

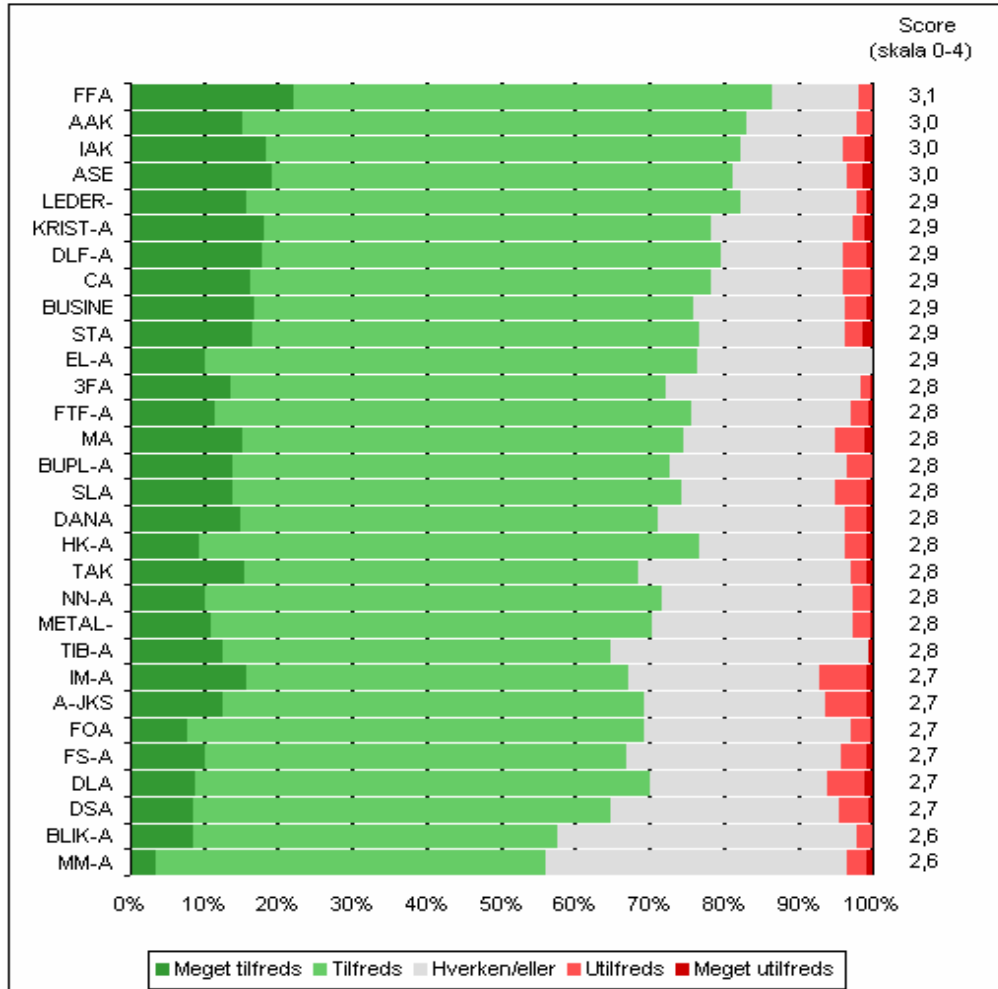
Tilfredsheden med servicen via nettet

3 ud af 4 af de ledighedsberørte medlemmer med internetadgang er meget tilfredse eller tilfredse med den service, a-kassen tilbyder over nettet. Dette svarer til niveauet i 2005.

Tilfredsheden med mulighederne for anden selvbetjening via nettet, fx at indtaste dagpenge til a-kassen elektronisk, er øget fra 68 pct. meget tilfredse og tilfredse i 2005 til 75 pct. i 2007.

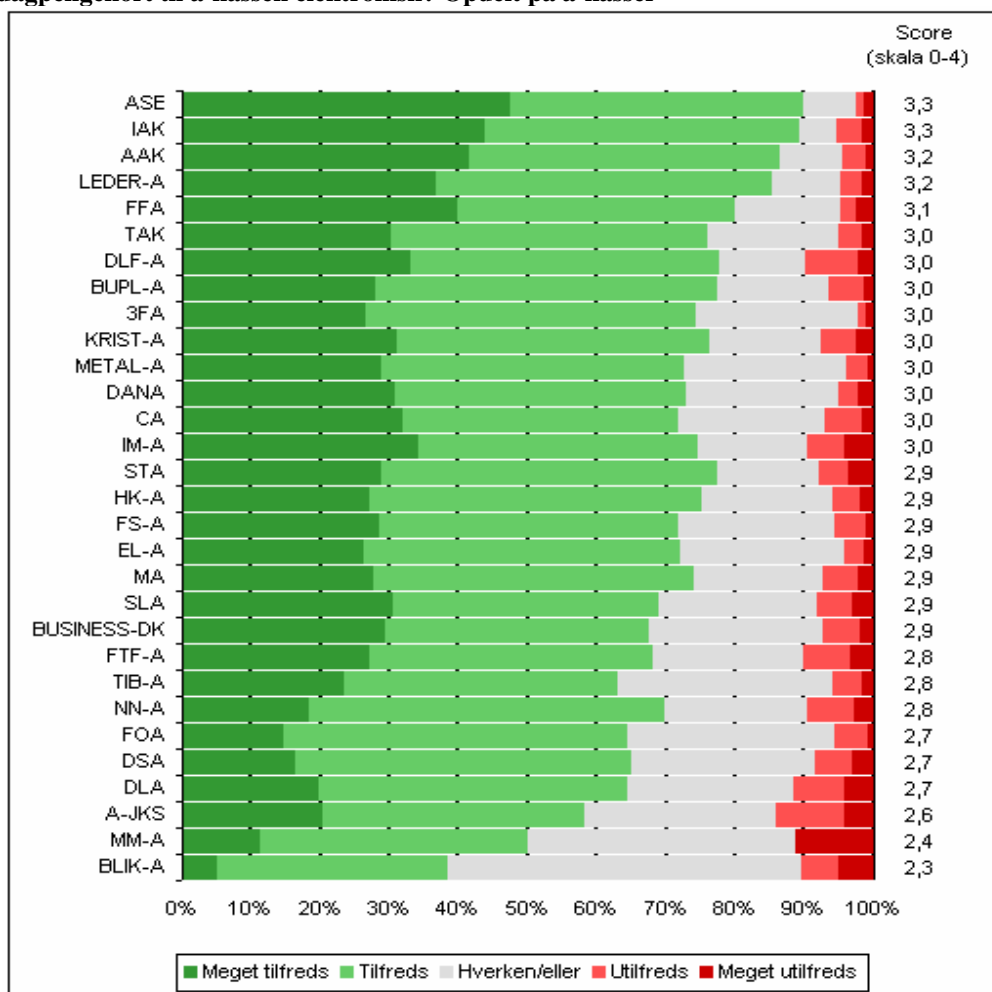
Der er imidlertid fortsat forskel på tilfredsheden i de enkelte a-kasser, hvilket fremgår af figur 3.23 og 3.24 nedenfor.

Figur 2.23 Hvor tilfreds er du med den service din a-kasse tilbyder dig over nettet? Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Figur 2.24 Hvor tilfreds er du med dine muligheder for anden selvbetjening via nettet, fx indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk? Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Tilfredsheden med servicen og mulighederne for at indtaste fx dagpengekort via internettet er størst i a-kasser som ASE, Ingeniørernes A-kasse (IAK), Akademikernes A-kasse (AAK), Ledernes A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse (FFA). Tilfredsheden er mindst i Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A) og Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A).

Blandt a-kasserne, hvor flest er tilfredse med internetservicen, ses også flere af de a-kasser, som direktoratet i en tidligere analyse vurderede til at være frontløbere i forhold til digitalisering af servicen²⁰. Det gælder bl.a. IAK, AAK og til dels FFA og ASE. Den lave tilfredshed i BLIK-A og MM-A er heller ikke overraskende set i lyset af, at de to a-kasser stort set ikke havde digitale tilbud i foråret 2006.

2.8 A-kassernes tilgængelighed

2005-undersøgelsen af medlemmernes tilfredshed viste, at tilfredsheden generelt var lavest på de områder, der vedrørte a-kassernes tilgængelighed. Derfor har mange a-kasser uden tvivl haft fokus på at forbedre tilgængeligheden. Medlemstilfredsheden er da også steget på 3 ud af de 4 stillede spørgsmål.

²⁰ Se afsnittet Medlemmernes brug af digitale tilbud i de enkelte a-kasser (side 71-74) i Benchmarking af a-kasserne 2006, Arbejdsdirektoratet.

Figur 2.25 Medlemstilfredsheden med a-kassens åbningstider og geografiske placering i 2005 og 2007

	2005	2007	Udvikling 2005 - 2007
Telefonåbningstiderne passer til mit behov (meget enig/enig i pct.)	72	77	5
Det er let at komme igennem på telefonen (meget enig/enig i pct.)	64	66	2
Åbningstiderne a-kassens kontorer er tilfredsstillende (meget enig/enig i pct.)	68	74	6
A-kassens kontorer ligger passende geografisk placeret (meget enig/enig i pct.)	68	67	-1

Kilde: UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

3 ud af 4 medlemmer er meget tilfredse eller tilfredse med a-kassens åbningstider og telefonåbningstider. Medlemstilfredsheden er på disse to områder steget med henholdsvis 5 og 6 procentpoint fra undersøgelsen i 2005 til 2007.

Til gengæld er medlemmernes tilfredshed med a-kassernes geografiske placering af kontorerne, og hvor let det er at komme igennem på telefonen, stort set uforandret i 2007 sammenlignet med 2005. Tilfredsheden med kontorenes geografiske placering er faldet med 1 procentpoint til 67 pct., mens tilfredsheden med, hvor let det er at komme igennem til a-kassen telefonisk, er steget med 2 procentpoint til 66 pct.

Der er dog store variationer mellem a-kasserne, både når det gælder andelen af medlemmer, der mener, det er let at komme igennem på telefonen og andelen, som er tilfredse med åbningstiderne i a-kasserne²¹.

Hvor over 80 pct. i Blik og Rørarbejdernes A-kasse, CA a-kasse og Malerfagets og Maritim A-kasse er meget enige eller enige i, at det er let at komme i forbindelse med a-kassen telefonisk, er blot 34 pct. i Danmarks Læreres Fælles A-kasse og hhv. 43 pct. og 48 pct. i Socialpædagogernes A-kasse og ASE meget enige eller enige.

Hvad angår åbningstiderne i a-kasserne er andelen, som er meget tilfredse eller tilfredse, 80 pct. eller mere i Kristelig A-kasse, Frie Funktionærers A-kasse, CA a-kasse, Blik og Rørarbejdernes A-kasse, Business Danmarks A-kasse og Danske Lønmodtageres A-kasse, mens andelen kun er ca. 60 pct. i Danmarks Læreres Fælles A-kasse, Funktionærernes og Servicefagets A-kasse, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse, Magistrenes A-kasse og Akademikernes A-kasse.

21 Se figur 3.25b og 3.25c i UNI-C, A-kasemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007.

3 Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling

Der har været en positiv udvikling i a-kassernes sagsbehandlingstid, omgørelsesprocent og fejlprocent i rådighedsadministrationen set over perioden fra 2000 til 2006. Den store opmærksomhed på områderne, der har været, siden direktoratet systematisk begyndte at måle kvaliteten, og a-kassernes indsats, har således haft en effekt.

De store forskelle mellem a-kasserne på flere af delområderne viser, at der fortsat er et forbedringspotentiale på de enkelte kvalitetsparametre i nogle a-kasser. Det gælder fx i forhold til sagsbehandlingstiden og fejlprocenten i rådighedsadministrationen.

Siden 2003 har der i øvrigt været en stigning i antallet af klager fra medlemmerne over a-kassernes afgørelser.

3.1 Kvaliteten undersøges på flere områder

Kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling er også i år et vigtigt element i sammenligningen af a-kasserne. Der er neden for fokus på følgende kvalitetsparametre²²:

- Antal klager
- A-kassernes sagsbehandlingstid i klagesager
- A-kassernes omgørelsesprocent
- A-kassernes fejlprocent i rådighedsadministrationen
- Rettidigheden af a-kassernes CV-samtaler

Ved gennemgang af de enkelte kvalitetsparametre fokuseres først på udviklingen for alle a-kasserne under ét fra 2000 til 2006 og dernæst på de enkelte a-kassers udvikling fra 2005 til 2006.

Direktoratets tilsyn med a-kasserne omfatter også andre områder af a-kassernes sagsbehandling og administration. Undersøgelserne er ikke medtaget, da de ikke omfatter alle a-kasserne.

3.1.1 Antal klager

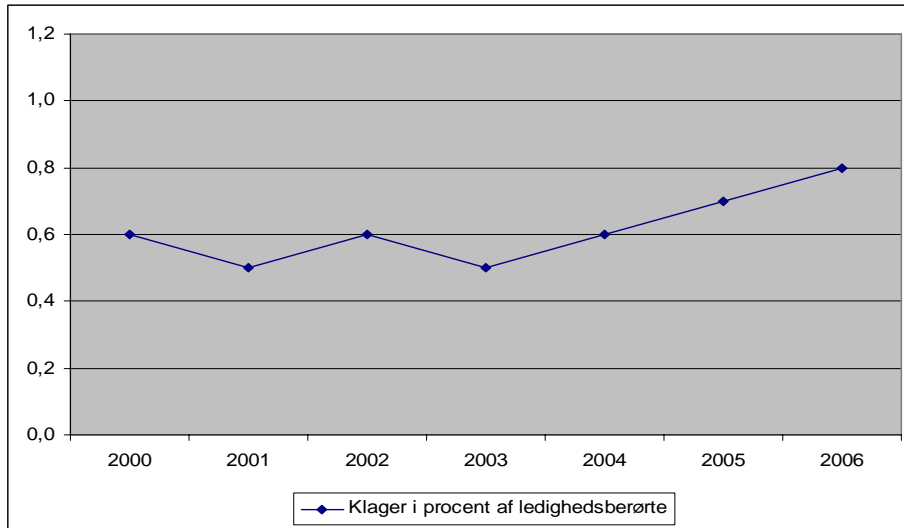
Medlemmer af en a-kasse har mulighed for at klage til direktoratet over en afgørelse, som a-kassen har truffet vedrørende medlemsrettigheder, fx ret til dagpenge eller efterløn.

Når et medlem klager over en afgørelse truffet af a-kassen, opretter direktoratet en klagesag. Klagesager vedrører kun en lille del af de afgørelser, som a-kasserne træffer.

I 2006 modtog direktoratet i alt 3.339 klager fra medlemmer, der var utilfredse med en afgørelse fra deres a-kasse. Dette tal var i 2005 på 3.361.

²² Rapport vedrørende antal klager, sagsbehandlingstid, omgørelsesprocent samt a-kassernes fejlprocenter i rådighedsadministrationen kan ses på Arbejdsdirektoratets hjemmeside: www.adir.dk.

Figur 3.1 Udvikling i antallet af klager pr. ledighedsberørt opgjort i procent 2000 – 2006



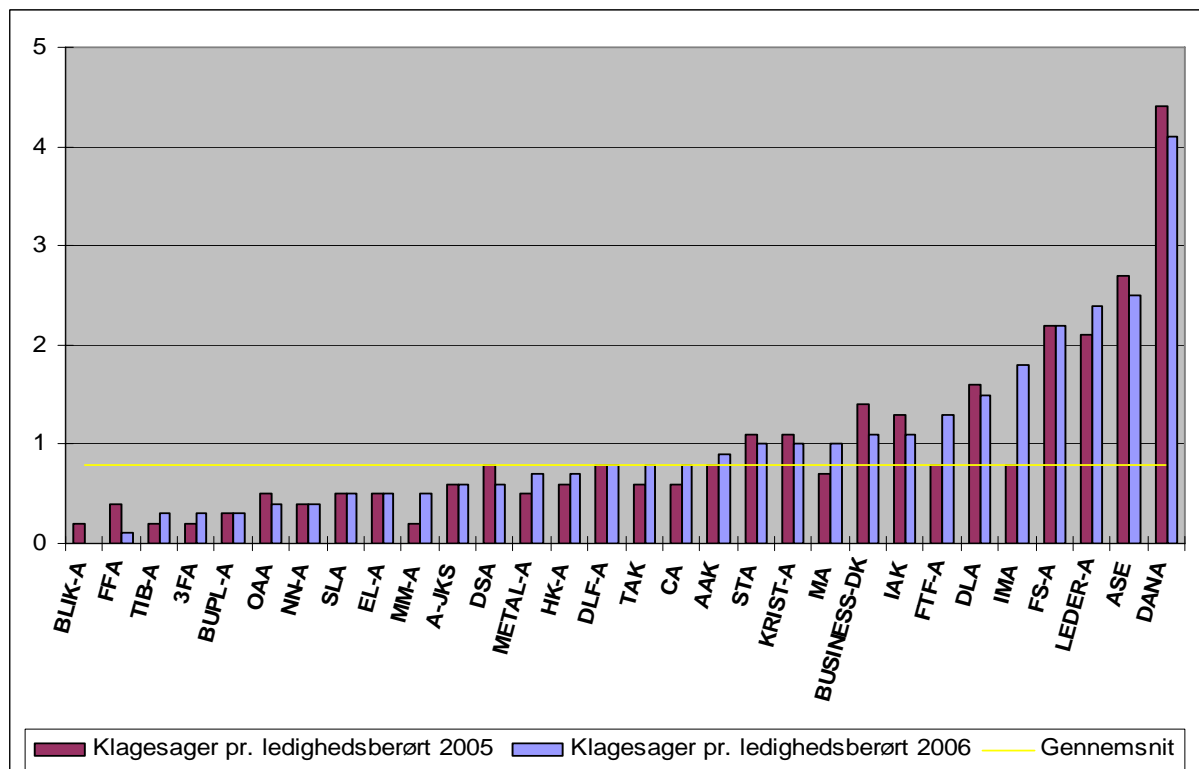
Kilde: Arbejdsdirektoratet

Som det fremgår af figur 3.1, klagede 0,8 pct. af de ledighedsberørte medlemmer over en afgørelse fra deres a-kasse i 2006.

Det kan således konstateres, at antallet af klager pr. ledighedsberørt er steget med 0,1 procentpoint hvert år siden 2003, hvor 0,5 pct. af de ledighedsberørte medlemmer klagede. Det er dog direktoratets vurdering, at antallet af klager pr. ledighedsberørt fortsat ligger på et forholdsvist lavt niveau.

Der er imidlertid fortsat stor forskel på a-kasserne.

Figur 3.2 Klagesager pr. ledighedsberørt i 2005 og 2006 i procent. Opdelt på a-kasser²³



Kilde: Arbejdsdirektoratet

²³ Bemærk, at følgende a-kasser indgår med få sager i 2006: Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A) (0) sager og Frie Funktionærers A-kasse (FFA) (2) sager.

Som nævnt ovenfor klagede 0,8 pct. af de ledighedsberørte medlemmer over en endelig afgørelse fra deres a-kasse i 2006. Dette dækker over, at én enkelt a-kasse ikke havde nogen klagesager i 2006, mens det i én anden a-kasse var 4,1 pct. af de ledighedsberørte medlemmer, der klagede.

I figur 3.2 ses de enkelte a-kassers udvikling fra 2005 til 2006. 11 a-kasser har haft et fald i antal klagesager pr. ledighedsberørt, mens 12 a-kasser har haft en stigning i antal klagesager pr. ledighedsberørt, og 7 a-kasser ligger på samme niveau som i 2005.

Der er for mange a-kasser tale om små udsving fra 2005 til 2006. IT-fagets og Merkonomernes (IMA) har haft en stigning på 1 procentpoint, ellers har udsvingene ligget på 0,5 procentpoint eller derunder.

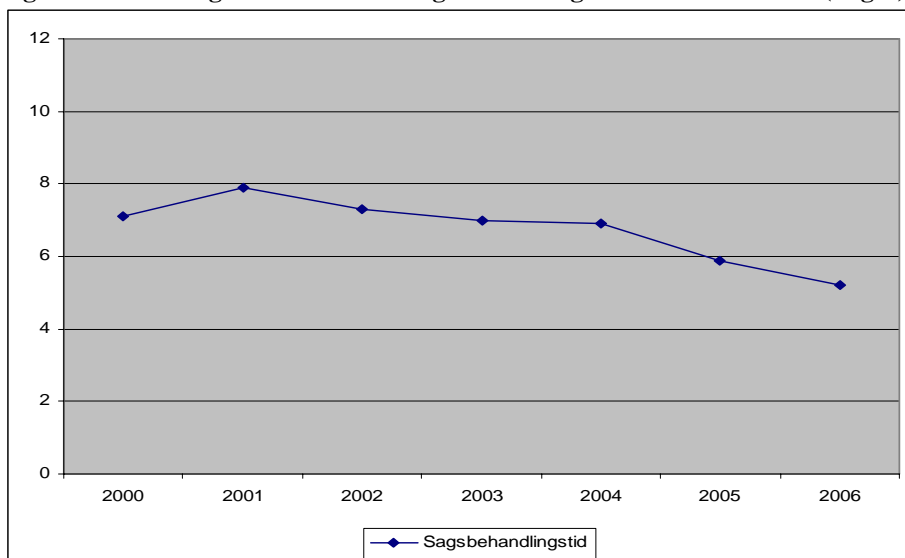
3.1.2 A-kassernes sagsbehandlingstid ved klagesager

A-kassernes sagsbehandlingstid er beregnet på baggrund af de klager, som er sendt til direktoratet i 2006.

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

Sagsbehandlingstiden beregnes fra medlemmets første henvendelse til a-kassen til det tidspunkt, hvor a-kassens sagsbehandling afsluttes med en afgørelse, der klages over til direktoratet.

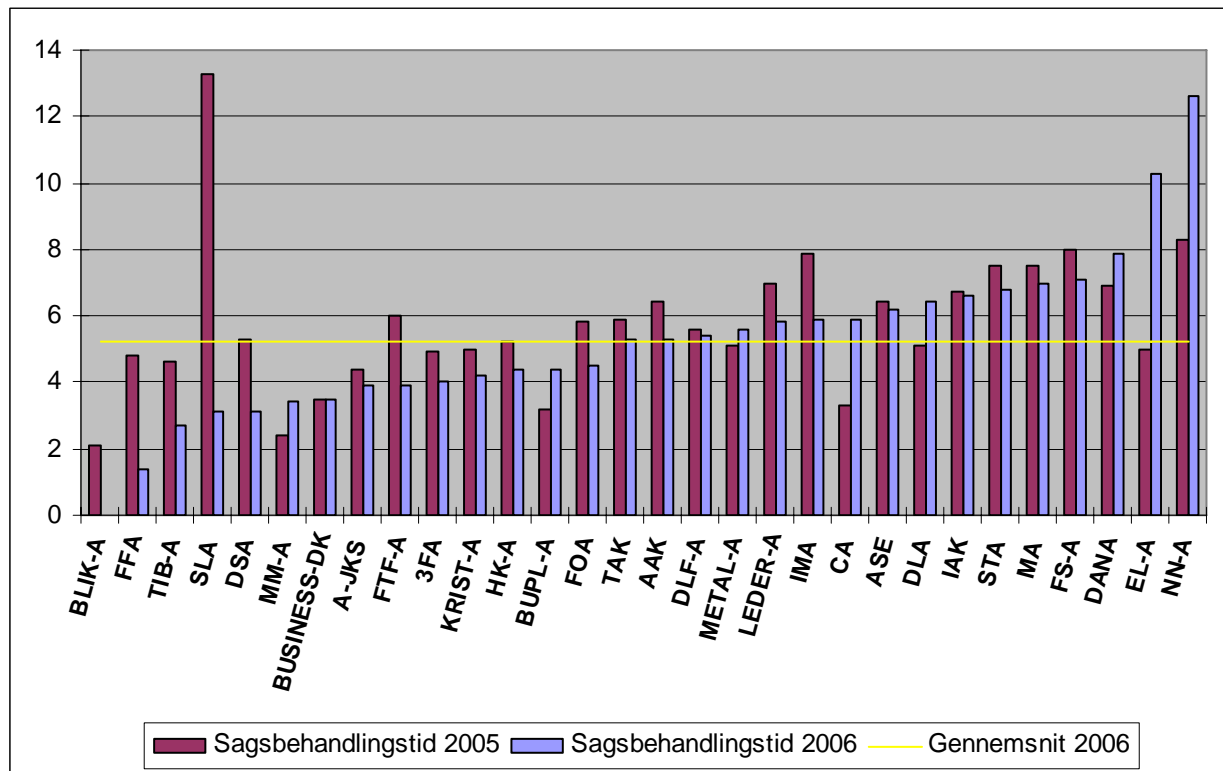
Figur 3.3 Udviklingen i a-kassernes sagsbehandlingstid fra 2000 til 2006 (i uger)



Kilde: Arbejdsdirektoratet

A-kassernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager var i 2006 på 5,2 uger. Sagsbehandlingstiden er faldet hvert år siden 2001, hvor sagsbehandlingstiden var oppe på 7,9 uger.

Det er direktoratets vurdering, at a-kassernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid samlet set ligger på et acceptabelt niveau. Samlet set er niveauet faldende, ligesom både den korteste og længste sagsbehandlingstid er faldet i forhold til 2004 og 2005. Men den fortsat store forskel på de enkelte a-kassers gennemsnitlige sagsbehandlingstid viser, at nogle a-kasser fortsat har mulighed for at reducere sagsbehandlingstiden.

Figur 3.4 Sagsbehandlingstiden i 2005 og 2006 (i uger). Opdelt på a-kasser²⁴

Kilde: Arbejdsdirektoratet

A-kassernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid ligger mellem 1,4 uger og 12,6 uger i 2006.

Sagsbehandlingstiden er opgjort på baggrund af 2.831 klager, som er modtaget i direktoratet i 2006.

21 a-kasser har fra 2005 til 2006 reduceret deres gennemsnitlige sagsbehandlingstid, men 8 a-kasser har haft en stigning i deres gennemsnitlige sagsbehandlingstid, og én enkelt a-kasse ligger på præcis samme niveau i begge år.

3.1.3 A-kassernes omgørelsesprocent i klagesager

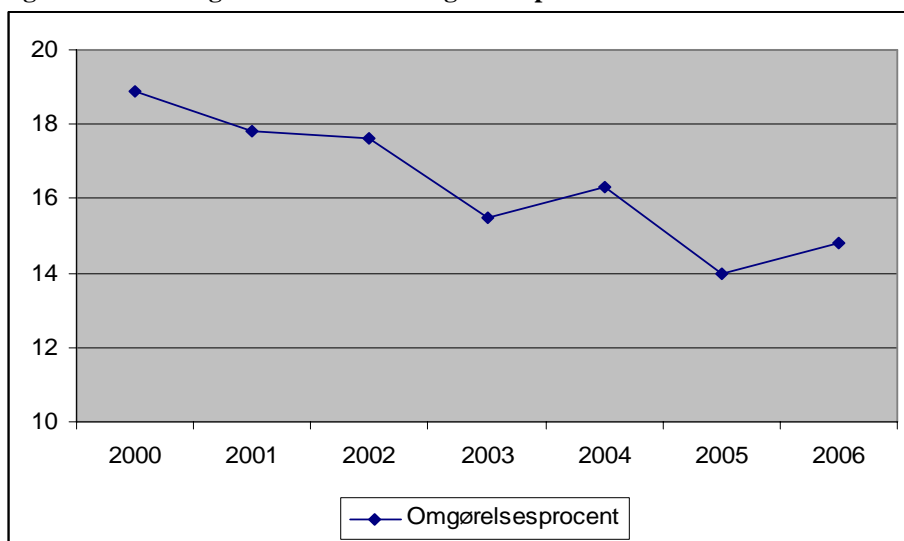
Medlemmerne kan klage over a-kassernes afgørelser til direktoratet, der enten kan fastholde eller ændre afgørelsen helt eller delvist. Medlemmerne eller a-kasserne har desuden mulighed for at klage over direktoratets afgørelse til Arbejdsmarkedets Ankenævn. Dette kan resultere i fastholdelse eller i en hel eller delvis omgørelse af direktoratets afgørelse.

En omgørelse betyder typisk, at direktoratets afgørelse er mere begunstiggende for medlemmet end a-kassens oprindelige afgørelse.

Antallet af omgørelser er registreret på baggrund af afsluttede klagesager (2.613) i direktoratet i 2006.

²⁴ Bemærk, at følgende a-kasser har få sager i beregningsgrundlaget for sagsbehandlingstiden i 2006: Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A) (0), Frie Funktionærer (FFA) (2), El-fagets A-kasse (EL-A) (10) og Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A) (11), mens de øvrige a-kasser har minimum 24 sager. De store udsving fra 2005 til 2006 i Socialpædagernes Landsdækkende A-kasse (SLA) (22/30) og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse (NN-A) (32/24) kan således ikke forklares med et meget lille antal sager, mens blot en enkelt fejl i EL-A (11/10) kan slå mere eller mindre markant igennem.

Figur 3.5 Udviklingen i a-kassernes omgørelsesprocent fra 2000 til 2006

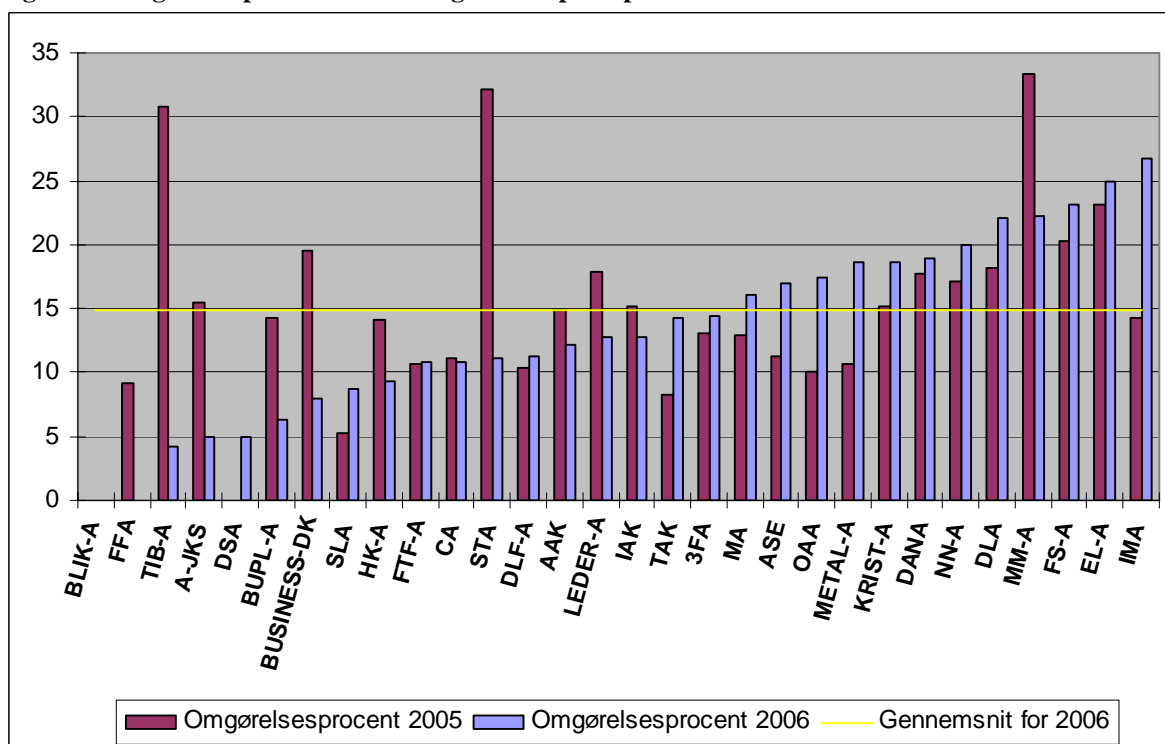


Kilde: Arbejdsdirektoratet

Direktoratet ændrede helt eller delvist 14,8 pct. af de påklagede afgørelser i 2006. Dette er en stigning på 0,8 procentpoint i forhold til 2005, hvor omgørelsesprocenten var på 14 pct. Siden 2000 ses generelt en faldende tendens for omgørelsesprocenten. Denne var 18,9 pct. i 2000.

Der er fortsat stor spredning på a-kassernes omgørelsesprocenter.

Figur 3.6 Omgørelsesprocenten i 2005 og 2006. Opdelt på a-kasser²⁵



Kilde: Arbejdsdirektoratet

²⁵ Bemærk, at følgende a-kasser har under 10 sager i beregningsgrundlaget for omgørelsesprocenten i 2006: Blik og Rørarbejdernes A-kasse (BLIK-A) (1), Frie Funktionærers A-kasse (FFA) (4), EL-fagets A-kasse (EL-A) (8) og Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A) (9). BLIK-A (4) og MM-A (6) havde også få sager i 2005, og derfor kan en enkelt sag have stor betydning for udsvingene mellem årene. Det er dog ikke tilfælde i fx Træ, Industri og Byg's A-kasse (TIB-A) og STA, som har henholdsvis 18 og 28 sager og 24 og 26 sager i 2005 og 2006.

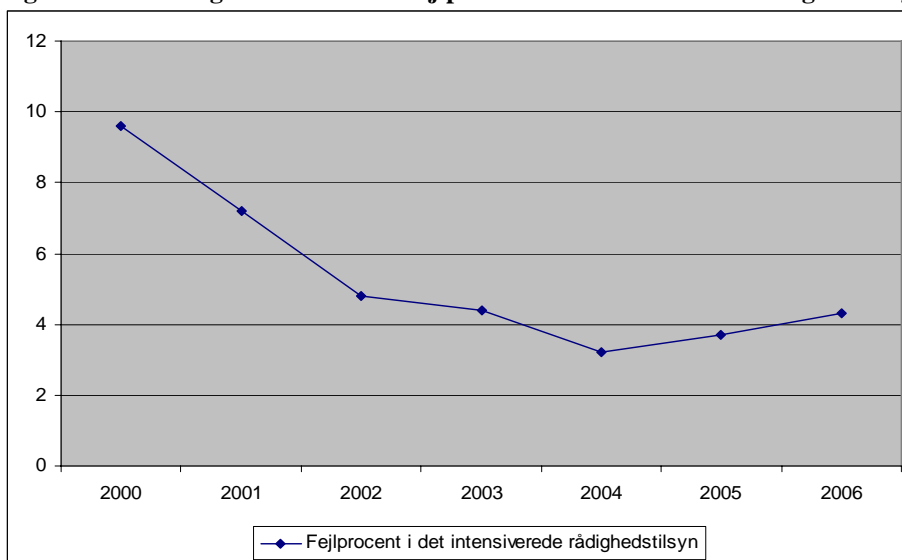
A-kassernes omgørelsesprocent varierede i 2006 fra nul til 26,7 pct. Fra 2005 til 2006 har 12 a-kasser haft en faldende omgørelsesprocent, mens 17 har haft en stigning i omgørelsesprocenten. En enkelt a-kasse ligger på præcis samme niveau i begge år. Der har været tale om meget store udsving i nogle a-kasser.

3.1.4 A-kassernes fejlprocent i det intensiverede rådighedstilsyn

Formålet med direktoratets intensiverede rådighedstilsyn, der blev iværksat i 1996, er at kontrollere og vurdere a-kassernes afgørelser i de tilfælde, hvor AF (Arbejdsformidlingen, nu kaldet jobcenter) har underrettet a-kassen om, at et medlem har afslået et formidlet arbejde, er udeblevet fra en formidlingssamtale eller en anden aktivitet foranlediget af AF.

Rådighedstilsynet skal være med til at forbedre kvaliteten af a-kassernes afgørelser og sikre, at de ledige medlemmer reelt står til rådighed for arbejdsmarkedet.

Figur 3.7 Udviklingen i a-kassernes fejlprocent i det intensiverede rådighedstilsyn fra 2000 til 2006

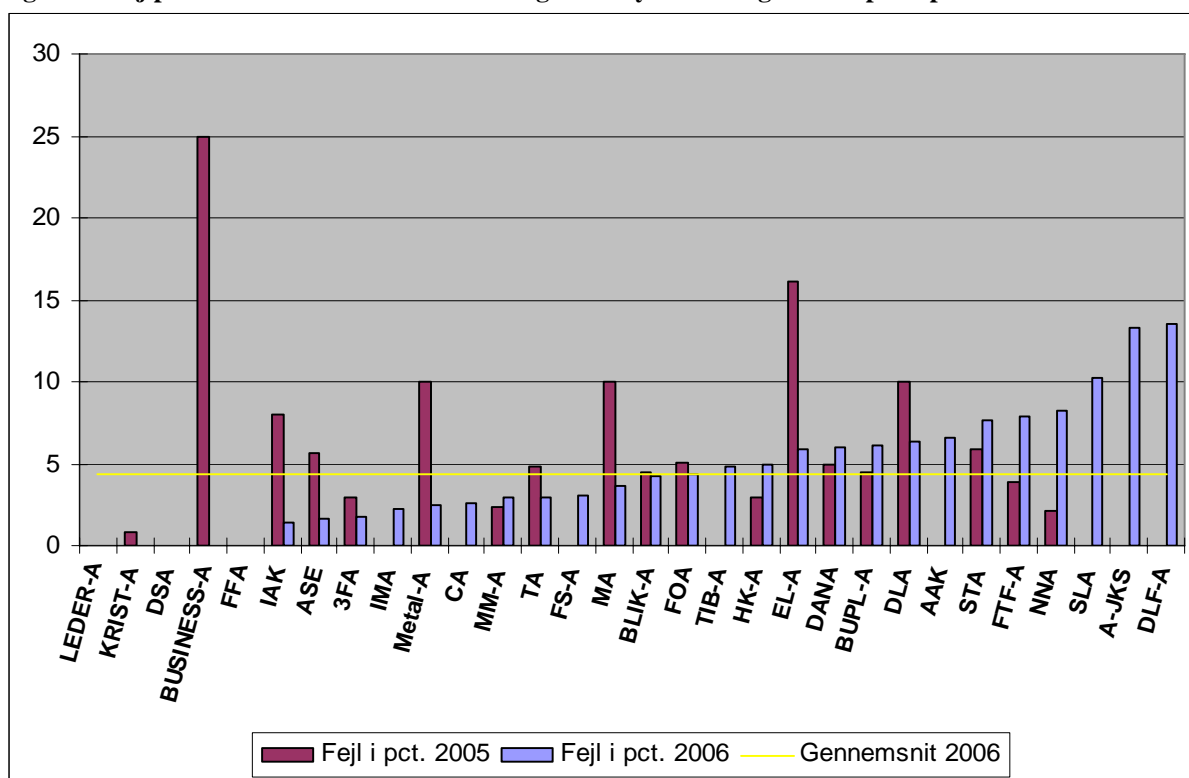


Kilde: Arbejdsdirektoratet

A-kassernes samlede fejlprocent er faldet fra 9,6 i 2000 til 3,2 pct. i 2004. Fejlprocenten er steget med 1,1 procentpoint fra 2004 til 2006, heraf 0,6 procentpoint fra 2005 til 2006. Fejlprocenten var på 4,3 pct. i 2006.

A-kassernes afgørelser kan enten være til gunst eller til ugunst for medlemmerne. I 2006 var 91 pct. af de forkerte afgørelser til gunst for medlemmerne, mens 9 pct. var til ugunst for medlemmerne.

Der er imidlertid også på dette område store variationer i de enkelte a-kassers fejlprocenter.

Figur 3.8 Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn i 2005 og 2006. Opdelt på a-kasser²⁶

Kilde: Arbejdsdirektoratet

5 a-kasser havde en fejlprocent på nul i 2006, mens de øvrige 25 a-kasser havde en fejlprocent på mellem 1,4 og 13,5 pct. I 2005 varierede a-kassernes fejlprocenter fra nul til 25 pct., således er spændet mellem a-kasserne reduceret fra 2005 til 2006.

3.1.5 A-kassernes rettidigt afholdte CV-samtaler

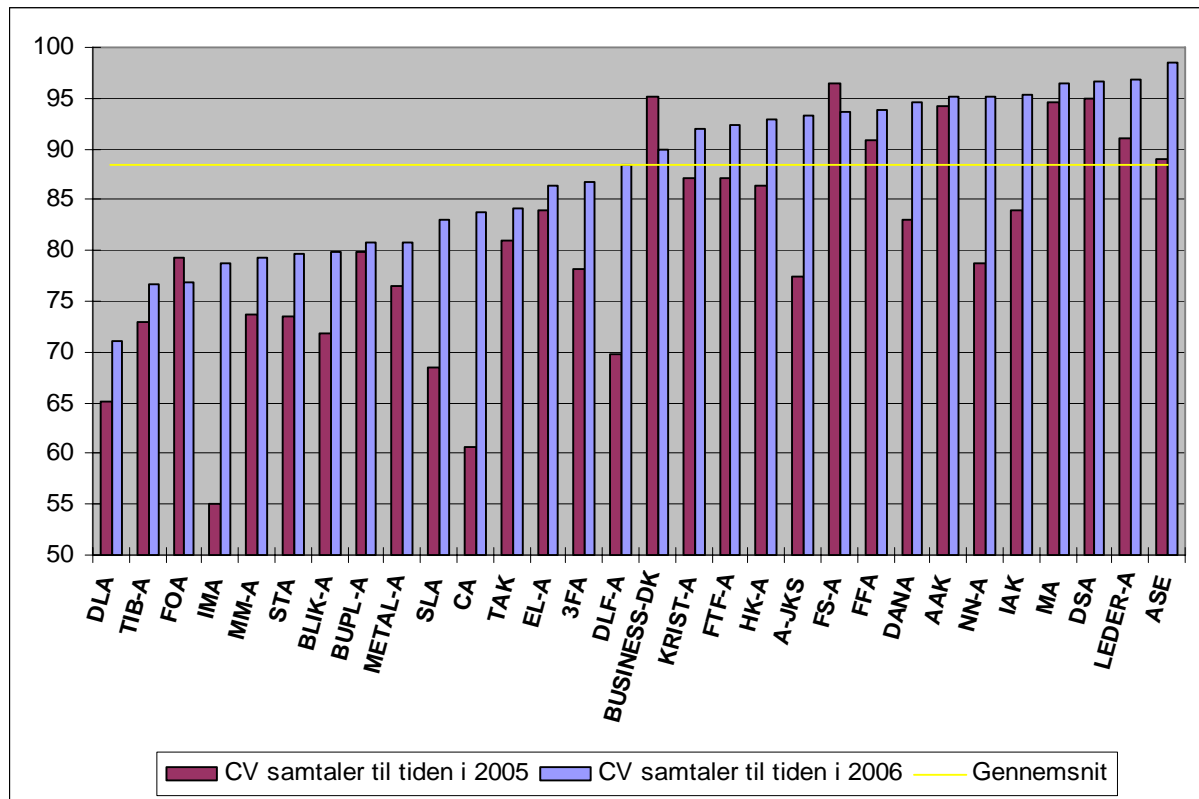
Direktoratet har igen i år foretaget en sammenligning af, om CV-samtalerne i a-kasserne bliver afholdt rettidigt. Efter lovgivningen skal et ledigt medlem af en a-kasse have en CV-samtale senest én måned efter sin tilmelding som ledig.

Før 1. januar 2007 var det Jobcentret, der afholdte samtalerne med de nyledige, mens a-kasserne stod for de øvrige CV-samtaler. Efter 1. januar 2007 har a-kasserne ansvaret for alle CV-samtaler.

A-kasserne afholdte 88,5 pct. af CV-samtalerne rettidigt i 2006 mod 81,8 pct. i 2005. Dette er en fremgang på 6,7 procentpoint. Arbejdsmarkedsstyrelsen, som registrerer alle CV-samtaler, vurderer, at a-kasserne har opfyldt målsætningen, hvis de afholder 90 pct. eller flere CV-samtaler rettidigt.

²⁶ Bemærk, at Danske Sundhedsorganisationers A-kasse (DSA) og Business Danmarks A-kasse (Business-A) indgår i undersøgelsen med henholdsvis 6 og 4 sager i 2005 og 9 og 15 sager i 2006, mens de øvrige a-kasser indgår med minimum 24 sager i 2006, og 15 i 2005.

Figur 3.9 Rettidigt afholdte CV-samtaler i pct. i 2005 og 2006. Opdelt på a-kasser



Kilde: Det centrale register for arbejdsmarkedsstatistik (CRAM), Arbejdsmarkedsportalen (Jobindsats.dk)

Rettidigheden i de enkelte a-kasser varierede fra 71,1 til 98,5 pct. i 2006 og fra 55,1 til 96,5 pct. i 2005. Spændet mellem a-kasserne er således også indsnævret fra 2005 til 2006.

A-kasserne overtog som nævnt ansvaret for alle CV-samtaler den 1. januar 2007. I henholdsvis 1. og 2. kvartal 2007 var den gennemsnitlige rettidighed på ca. 83 pct. og 91 pct., mens den opgjort for juni 2007 var på 93 pct.

3.2 Vurdering af udviklingen i kvaliteten af a-kassernes administration 2000 til 2006

Den foregående præsentation af kvaliteten i sagsbehandlingen på forskellige delområder i a-kasserne, jf. afsnit 3.1.1 til 3.1.5, viser, at der har været en positiv udvikling i a-kassernes sagsbehandlingstid, omgørelsesprocent og fejlprocent i rådighedstilsynet fra 2000 til 2006. Den store opmærksomhed på områderne, der har været, siden direktoratet systematisk begyndte at måle kvaliteten i 2000, og a-kassernes indsats, har således haft 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. Det gælder fx i forhold til sagsbehandlingstiden og fejlprocenten i rådighedsadministrationen.

Der har været en tendens til, at flere medlemmer har klaget over a-kassernes afgørelser siden 2003. Der er dog umiddelbart ingen sammenhæng mellem udviklingen i kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling og den øgede klagefrekvens. Således har direktoratet konstateret en fremgang i kvaliteten af a-kassernes sagsbehandling samtidig med, at flere klager.

3.2.1 Benchmarking af a-kassernes kvalitet i sagsbehandlingen i 2006

Tabel 3.10 muliggør en umiddelbar og tværgående sammenligning af a-kassernes administration i 2006.

Tabellen viser, hvordan a-kasserne placerer sig på følgende områder: sagsbehandlingstid, omgørelsesprocent, fejlprocent i det intensiverede rådighedstilsyn og rettidigt afholdte CV-samtaler.

Direktoratet har igen i år 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 med resultater omkring gennemsnittet (gul) og en gruppe bestående af a-kasserne med de dårligste resultater (rød).

Resultaterne bør dog ikke overfortolkes da:

- Der ikke er foretaget en vægtning af de undersøgte områder, hvilket betyder, at alle områder fremstår som 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
- Det ikke nødvendigvis behøver at være udtryk for en dårlig administration, at en a-kasse ligger i mellemgruppen eller den dårligste gruppe af a-kasser. På nogle områder er udsvingene mellem top og bund blandt a-kasserne små

Tabel 3.10 Benchmarking af a-kassernes kvalitet i sagsbehandlingen i 2006²⁷

	Sagsbehand- lingstid (i uger)	Omgørelses- procent	Fejlpct. i det intensiverede rådgigheds- tilsyn	Rettidigt afholdte CV- samtaler i pct.
BUSINESS-DK	3,5	7,9	0,0	90,0
DSA	3,1	5,0	0,0	96,7
FFA	1,4	0,0	0,0	93,8
ASE	6,2	17,0	1,6	98,5
HK-A	4,4	9,3	5,0	93,0
IAK	6,6	12,7	1,4	95,4
KRIST-A	4,2	18,7	0,0	92,0
LEDER-A	5,8	12,7	0,0	96,8
AAK	5,3	12,1	6,6	95,1
A-JKS	3,9	5,0	13,3	93,3
BUPL-A	4,4	6,3	6,1	80,7
SLA	3,1	8,7	10,2	83,1
TIB-A	2,7	4,2	4,8	76,6
3FA	4,0	14,4	1,8	86,7
CA	5,9	10,8	2,6	83,8
DANA	7,9	18,9	6,0	94,5
FTF-A	3,9	10,8	7,9	92,4
MA	7,0	16,0	3,7	96,4
METAL-A	5,6	18,7	2,5	80,8
TAK	5,3	14,3	2,9	84,2
DLF-A	5,4	11,3	13,5	88,4
FOA	4,5	17,4	4,3	76,8
FS-A	7,1	23,2	3,1	93,7
IMA	5,9	26,7	2,2	78,7
MM-A	3,4	22,2	2,9	79,2
DLA	6,4	22,1	6,3	71,1
EL-A	10,3	25,0	5,9	86,4
NN-A	12,6	20,0	8,2	95,1
STA	6,8	11,1	7,7	79,6
Gennemsnit	5,2	14,8	4,3	88,5
BLIK-A	ingen sager	0,0	4,2	79,8

Kilde: Arbejdsdirektoratet

Kriterierne for inddeling af a-kasserne i de tre grupper er fastlagt i forhold til de enkelte kvalitetsområder. Der er ved hvert enkelt område taget udgangspunkt i de naturlige grupperinger omkring og henholdsvis over og under gennemsnittet (clustermetoden). Se bilag 4.

Sammenligningen viser, at Business Danmarks A-kasse, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse ligger bedst, mens Danske Lønmodtageres A-kasse, El-Fagets A-kasse, Nærings- og Nydelsesmiddelsarbejdernes A-kasse og STA ligger dårligst.

²⁷ Sorteringen af tabellen er sket ud fra følgende pointsystem. Et grønt felt giver 3 point, et gult felt giver 2 point, og et rødt felt giver 1 point. A-kasserne er herefter sorteret efter det samlede pointtal med de a-kasser, der har flest point øverst. Ved pointlighed er a-kasserne sorteret alfabetisk.

Business Danmarks A-kasse, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Frie Funktionærers A-kasse ligger blandt de bedste a-kasser på alle 4 områder, mens tre af de fire a-kasser, der ligger dårligst, ligger blandt de dårligste a-kasser på 2 af de 4 områder og i midtergruppen på de øvrige 2 områder. Én af de fire a-kasser ligger dog blandt de dårligste på 3 af de 4 områder, og i den bedste gruppe på ét område.

4 Medlemmer, afdelinger og årsværk

De seneste års medlemsudvikling er fortsat i 2006. Det samlede antal a-kassemedlemmer er faldet med ca. 123.000 siden 2000, og der er sket store forskydninger af medlemmer mellem a-kasserne.

Det er fortsat AC-kasserne og de tværfaglige a-kasser, særligt Danske Lønmodtageres A-kasse og Kristelig A-kasse, som oplever en fremgang i antallet af medlemmer, mens LO-kasserne fortsat oplever faldende medlemstal.

Forskydningen mellem a-kasserne og den nedadgående udvikling i antallet af a-kassemedlemmer skyldes blandt andet strukturudviklingen på arbejdsmarkedet, men også en reduceret arbejdsstyrke og en faldende forsikringsgrad, særligt for de unge og for de 50 – 59-årige.

A-kasserne er generelt i gang med at tilpasse antallet af årsværk og afdelinger til udviklingen i bl.a. antallet af medlemmer. Der ses en tendens til, at det er a-kasserne med de største nedgange i antallet af medlemmer, som også har den største reduktion i antallet af årsværk og afdelinger.

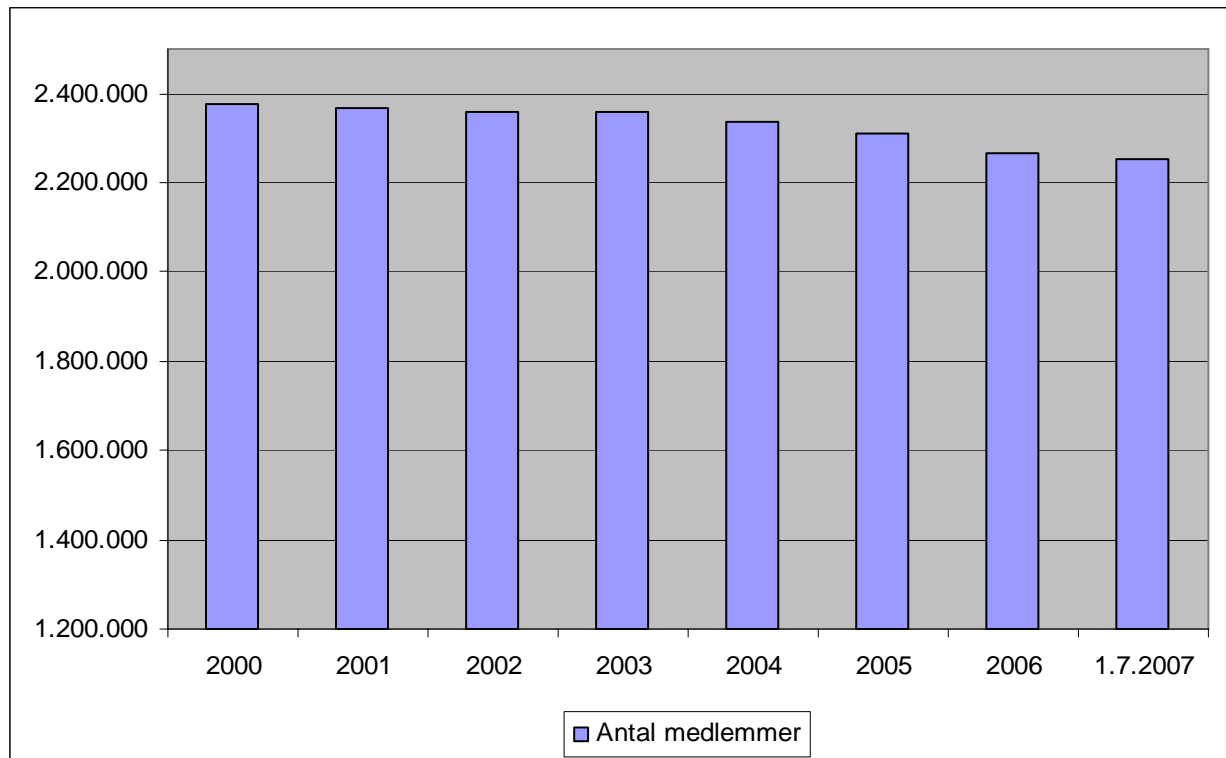
Den meget lave ledighed, forventningen om reducerede administrationsudgifter og øget digitalisering trækker dog i retning af endnu større tilpasninger i de kommende år, selvom velfærdsreformens nye opgaver til a-kasserne kan trække i den anden retning.

4.1 Udviklingen i antallet af medlemmer

De seneste år har a-kasserne oplevet faldende medlemstal. Antallet af a-kassemedlemmer er faldet med ca. 123.000 medlemmer eller 5,2 pct. fra 31. december 2000 til 1. juli 2007.

Fra 31. december 2005 og frem til 1. juli 2007 har faldet været på ca. 56.600 eller 2,4 pct.

Figur 4.1 Udviklingen i antallet af a-kassemedlemmer pr. 31. december i året til 1. juli 2007



Kilde: Arbejdsdirektoratet²⁸

²⁸ Bemærk, at Arbejdsdirektoratets tal kan afvige fra tallene hentet fra Danmarks Statistik.

Medlemstallene i figur 4.1 omfatter ud over dagpengeforsikrede også personer på efterløn og overgangsydelse.

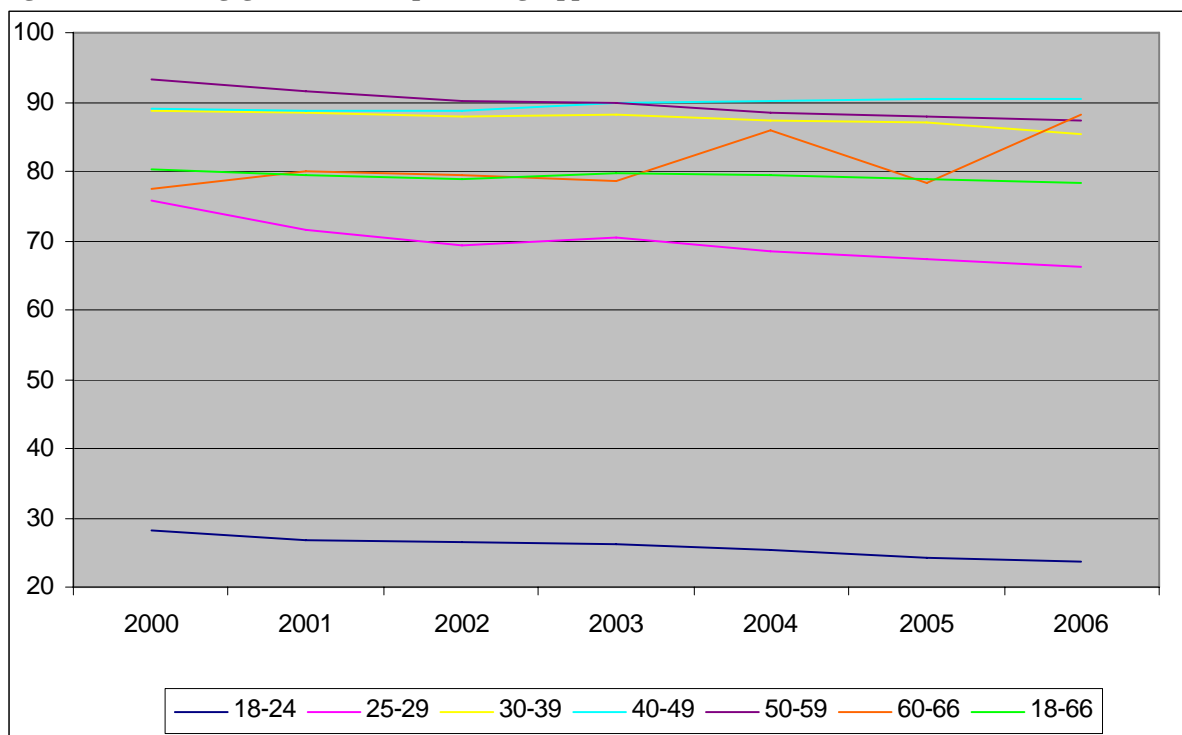
Det samlede antal dagpengeforsikrede er faldet med ca. 85.000 - fra 2,19 til 2,10 mio. eller med 3,9 pct. - i perioden fra 31. december 2000 til 1. juli 2007²⁹.

En del af forklaringen er den faldende arbejdsstyrke og herunder pensionsalderens nedsættelse fra 67 til 65 år. Nedsættelsen betyder en forholdsmæssig større medlemsafgang i årene 2004 – 2006, hvor 2006 var det sidste år, 2 årgange havde mulighed for at overgå til pension.

I perioden 2000 – 2006 er den samlede arbejdsstyrke faldet fra ca. 2,80 til ca. 2,75 mio.³⁰. Faldet på ca. 45.000 medlemmer svarer til 1,6 pct.

Men forsikringsgraden er også faldet med 1,8 procentpoint i perioden fra 2000 - 2006. I 2000 var 80,2 pct. af de 18 – 66-årige i arbejdsstyrken forsikret mod ledighed, mens 78,4 pct. af de 18 – 66-årige i arbejdsstyrken var forsikret i 2006.

Figur 4.2 Forsikringsgraden fordelt på aldersgrupper 2000 – 2006³¹



Kilde: Danmarks Statistik

Det ses af figur 4.2, hvordan udviklingen i forsikringsgraden har været i perioden fra 2000 – 2006, fordelt på aldersgrupper. Udviklingen har været forskellig for de respektive aldersgrupper.

²⁹ Kilde: Arbejdsdirektoratet – a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten og a-kassernes regnskaber. Helt præcist er antallet af dagpengeforsikrede faldet fra 2.190.188 pr. 1. januar 2001 til 2.104.701 pr. 1. juli 2007.

³⁰ Kilde: Danmarks Statistik. Arbejdsstyrketallet er opgjort som et 4. kvartalstal for de enkelte år inkl. personer på efterløn, som har lønarbejde. Dog er arbejdsstyrketallet for 2006 opgjort som arbejdsstyrken i november 2005 fratrukket de 65- og 66-årige. Bemærk iøvrigt, at Danmarks Statistik har ændret måden, hvorpå arbejdsstyrken opgøres. Ændringen er sket for, at arbejdsstyrkestatistikken kan sammenholdes umiddelbart med ledighedsstatistikken. Endvidere tages der højde for nedsættelsen i pensionsalderen fra 67 til 65 år. Praktisk betyder det, at alle tidligere opgørelser af arbejdsstyrken nu angives som et år tidligere.

³¹ Tallene er opgjort som 4. kvartalstal for de enkelte år, dog er arbejdsstyrketallet for 2006 opgjort som arbejdsstyrken i november 2005 fratrukket de 65- og 66-årige. Se også note 30.

Særligt ses en dalende tendens i forsikringsgraden for gruppen af de 18 – 24-årige, de 25 - 29-årige og de 50 – 59-årige, hvorimod forsikringsgraden for de 60 – 66-årige har været stigende gennem perioden.

Tabel 4.3 Udvikling i forsikringsgraden 2000 – 2006 (forsikrede i pct. af arbejdstyrken).

Opdelt på aldersgrupper

	2000	2006	Udvikling 2000 - 2006
18-24	28,2	23,5	-4,7
25-29	75,8	66,2	-9,7
30-39	88,8	85,5	-3,3
40-49	89,1	90,5	1,4
50-59	93,2	87,3	-5,9
60-66	77,3	88,1	10,8
18-66	80,2	78,4	-1,8

Kilde: Danmarks statistik

I perioden 2000 - 2006 er forsikringsgraden for de 18 – 24-årige faldet med 4,7 pct. fra 28,2 pct. til 23,5 pct., mens forsikringsgraden for de 25 - 29-årige er faldet med 9,7 pct. fra 75,8 pct. til 66,2 pct. Se også bilag 6, som viser udviklingen i antallet af 18 – 29-årige dagpengepengesikrede fordelt efter eksisterende a-kasser for henholdsvis 4. kvartal 2000 og 4. kvartal 2006.

Forsikringsgraden for de 18 – 29-årige påvirkes bl.a. af, at gennemsnitsalderen for nyoptagne medlemmer er svagt stigende i disse år³². Dette kan i et vist omfang tilskrives strukturudviklingen på arbejdsmarkedet, hvor flere tager en længerevarende uddannelse og derfor kommer senere på arbejdsmarkedet.

Men det handler også om holdninger, økonomi og om, at risikoen for at blive ledig er lille.

Det kan endvidere betyde noget for de 18 – 24-åriges incitament til at forsikre sig, at dagpengesatsen for denne gruppe er lavere end dagpengesatsen for personer under 25 år³³.

Resultatet af medlemstilfredshedsundersøgelsen bekræfter i en vis grad, at a-kasserne har en særlig udfordring i forhold til de unge. Undersøgelsen viser bl.a., at der er flere medlemmer blandt de yngre årgange (medlemmer under 30 år og medlemmer mellem 30 og 39 år), som overvejer at melde sig helt ud af a-kassesystemet end for de øvrige årgange.

Til gengæld vælger en større andel af personer i aldersgruppen 60 – 66 år i 2006 at forblive medlemmer i en a-kasse end i 2000. Forsikringsgraden for personer i denne aldersgruppe er steget med 10,8 procentpoint fra 77,3 pct. til 88,1 pct. fra 2000 til 2006. Denne stigning hænger i stor udstrækning sammen med indførelsen af den skattefrie præmie til dagpengesikrede, der udskyder overgang til efterløn. Den skattefrie præmie var en del af efterlønsreformen fra 1999 og har betydet, at flere bliver længere tid i a-kasserne.

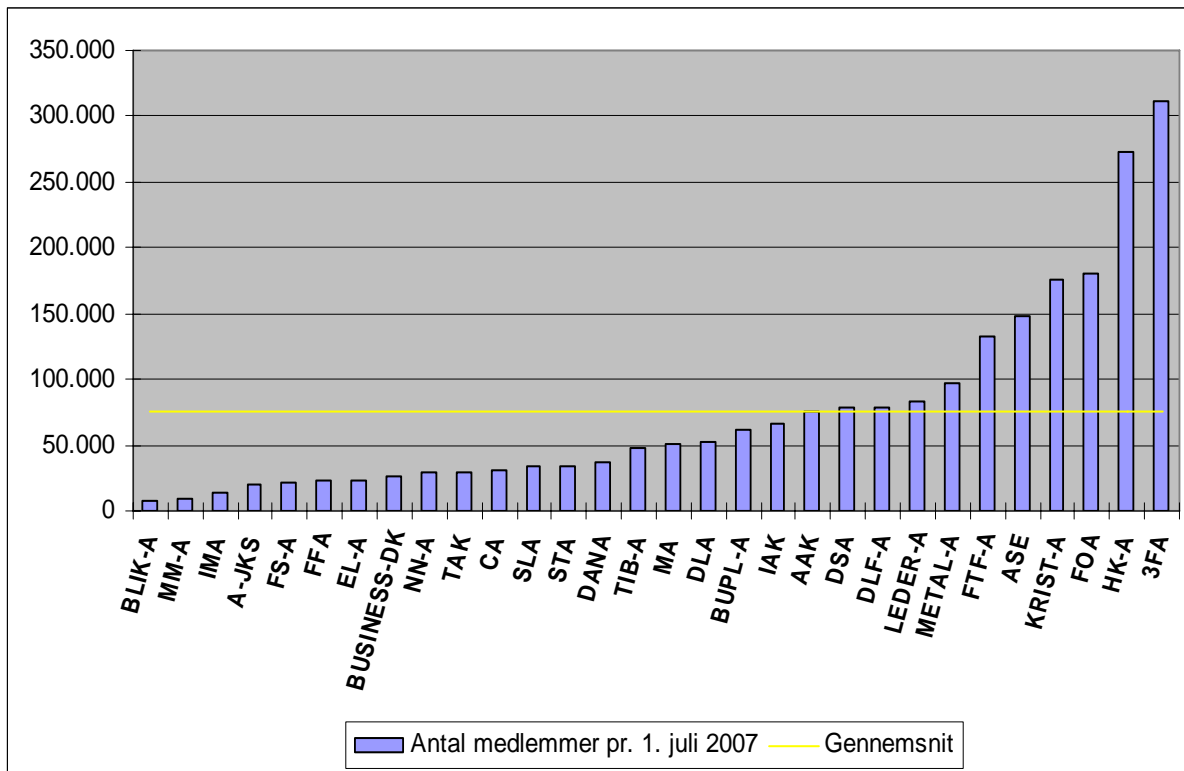
4.2 Medlemstallet i de enkelte a-kasser

Antallet af medlemmer i a-kasserne varierer meget. Blik- og Rørarbejdernes A-kasse er med 8.000 medlemmer den a-kasse, som har færrest medlemmer, mens HK/Danmarks A-kasse og Faglig Fælles A-kasse med henholdsvis 281.000 og 320.000 medlemmer fortsat er de to største a-kasser.

³² Gennemsnitsalderen for nyoptagne medlemmer er steget fra 25 år i 2000 til 25,71 år i 2006.

³³ Gælder for personer i tilbud efter lov om aktiv beskæftigelsesindsats, jf. også Arbejdsløshedsforsikringsloven § 52 a.

Figur 4.4 A-kassernes medlemstal pr. 1. juli 2007.³⁴ Opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet

4.2.1 Udviklingen i a-kassernes medlemstal 31. december 2000 – 1. juli 2007

Tabel 4.5 viser udviklingen i a-kassernes medlemstal fra 31. december 2000 til 1. juli 2007.

³⁴ Blik og Rørarbejdernes A-kasse og Malerfagets og Maritim A-kasse fusionerer pr. 1. januar 2008.

Tabel 4.5 Oversigt over a-kassernes medlemstal ultimo 2000, primo 2006 og medio 2007³⁵

A-kasse/organisation	Antal medlemmer 31. december 2000	Antal medlemmer 1. januar 2006	Antal medlemmer 1. juli 2007	Ændring i pct. - 31.12.00 - 1.7.07	Ændring i pct. - 1.1.06 - 1.7.2007
Faglig organisation AC					
Journalistik, Kommunikation og Sprog		19.331	19.920		3,0%
Ingeniørernes	56.136	65.490	66.268	18,0	1,2%
Magistrenes	38.841	48.208	50.331	29,6	4,4%
Akademikernes	60.001	72.078	75.690	26,1	5,0%
CA	25.230	29.508	30.638	21,4	3,8%
I alt	180.208	234.615	242.847	34,8	3,5%
Faglig organisation FTF					
Danmarks Læreres Fælles	53.653	78.662	78.410	46,1	-0,3%
Danske Sundhedsorganisationers	55.640	64.080	78.000	40,2	21,7%
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdæk.	52.571	59.122	61.304	16,6	3,7%
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles	173.418	151.812	132.188	-23,8	-12,9%
IT-fagets og Merkonomernes	13.380	13.907	13.450	0,5	-3,3%
I alt	348.662	367.583	363.352	4,2	-1,2%
Faglig organisation LO					
Træ-Industri-Byg's	56.674	52.068	48.562	-14,3	-6,7%
Socialpædagogernes Landsdækkende	28.518	34.298	33.639	18,0	-1,9%
Faglig Fælles	409.326	336.944	311.298	-23,9	-7,6%
FOA - Fag og Arbejdes	218.148	190.385	181.048	-17,0	-4,9%
Metalarbejdernes	113.858	104.438	97.469	-14,4	-6,7%
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes	38.932	33.679	29.445	-24,4	-12,6%
Blik og Rørarbejdernes	8.256	8.050	7.779	-5,8	-3,4%
El-Fagets	25.328	24.000	23.026	-9,1	-4,1%
Malerfagets og Maritim	10.607	10.648	10.016	-5,6	-5,9%
HK /Danmarks	323.525	293.809	273.058	-15,6	-7,1%
STA	39.025	31.484	34.369	-11,9	9,2%
Funktionærernes og Servicefagernes	25.664	23.358	21.225	-17,3	-9,1%
Teknikernes	32.251	31.167	29.755	-7,7	-4,5%
I alt	1.330.112	1.174.328	1.100.689	-17,2	-6,3%
Udenfor faglig hovedorganisation					
Danske Lønmodtageres		35.189	52.038		47,9%
Ledernes	87.356	82.043	83.464	-4,5	1,7%
Kristelig	153.645	161.002	175.932	14,5	9,3%
Business Danmarks	27.036	26.803	26.662	-1,4	-0,5%
Frie Funktionærers	23.825	23.041	22.629	-5,0	-1,8%
ASE	151.271	143.180	148.018	-2,2	3,4%
DANA	40.035	37.473	36.747	-8,2	-1,9%
I alt	483.168	508.731	545.490	12,9	7,2%
I alt alle a-kasser	2.375.351	2.285.257	2.252.378	-5,2	-1,4%

Kilde: Arbejdsdirektoratet – Tværfaglige a-kasser pr. november 2007 er markeret med blå

Samtlige akademikkasser har haft en medlemsfremgang i perioden fra 31. december 2000 til 1. juli 2007, og samlet set har a-kasserne i denne periode haft en medlemsfremgang på 34,8 pct. Ser man alene på perioden fra 1. januar 2006 til 31. juli 2007, har fremgangen været på 3,5 pct.

A-kasserne uden for hovedorganisation har samlet set oplevet en medlemsfremgang fra 31. december 2000 til 1. juli 2007 på 12,9 pct. Denne fremgang skyldes primært Danske Lønmodtageres A-kasse, som hvert år siden oprettelsen i 2002 har haft medlemsfremgang, og Kristelig A-kasse, som i perioden har haft en fremgang på 14,5 pct. De øvrige a-kasser har i perioden fra 31. december 2000 til 31. juli 2007 alle oplevet medlemstilbagegang på mellem -1,4 pct. og -8,2 pct. Også for perioden fra 1. januar 2006 til 31. juli 2007 er det Danske Lønmodtageres A-kasse og Kristelig A-kasse, som tegner sig for den primære fremgang med en medlemstilgang på hhv. 45 pct. og 9 pct., mens de andre tværfaglige a-kasser i perioden har haft mindre udsving på mellem -3 pct. og 3 pct.

³⁵ Der er i perioden sket flere sammenlægninger af a-kasser. I figuren sammenlignes det samlede medlemstal for Specialarbejdernes A-kasse (SID-A), De Kvindelige Arbejderes A-kasse (KAD-A) og Restaurations Branchens A-kasse (RB-A) i 2000 med Faglig Fælles A-kasse (3FA)'s medlemstal i 2007. Det samlede medlemstal for Offentlige Ansattes A-kasse (OAA) og Pædagogiske Medhjælperes Fælles A-kasse (PMF-A) i 2000 sammenlignes med Fag og Arbejdes A-kasse (FOA)'s medlemstal i 2007. Malerfagets og Maritim A-kasse's medlemstal i 2007 sammenlignes med Malerfagets A-kasses medlemstal i 2000.

LO-kasserne har samlet set oplevet en medlemstilbagegang på 17,2 pct. i perioden fra 31. december 2000 til 1. juli 2007. Det er kun Socialpædagogernes Landsdækkende A-kasse, som har haft fremgang i perioden. De øvrige LO-kasser har i perioden haft medlemstilbagegange på mellem -5,8 og -24,4 pct.

Den samme tendens gør sig gældende for LO-kasserne i perioden fra 1. januar 2006 til 31. juli 2007, hvor der samlet set har været en medlemstilbagegang på 6,3 pct. Kun den tværfaglige a-kasse, STA, har oplevet en medlemsfremgang på 9,2 pct. STA fik i 2006 en tilgang af medlemmer fra sø- og restaurationsområdet, som ellers havde været forsikret i Funktionærernes- og Tjenestemændenes Fælles A-kasse. Ellers gælder det for alle LO-kasser, at der har været medlemstilbagegang på mellem -1,9 og -12,6 pct. i denne periode.

For de FTF-organiserede arbejdsløsheds-kasser ses en lille fremgang i perioden fra 31. december 2000 til 1. juli 2007 på 4,2 pct. og i perioden fra 1. januar 2006 til 31. juli 2007 en mindre tilbagegang på -1,2 pct.

Der ses at være sket en omfordeling af medlemmerne hos de FTF-organiserede arbejdsløsheds-kasser. Funktionærernes- og Tjenestemændenes Fælles A-kasse overflyttede pr. 1. oktober 2006 12.600 medlemmer³⁶ til Danske Sundhedsorganisationers A-kasse. Uden overflytning af de 12.600 medlemmer ville der alene være tale om en mindre tilbagegang for Funktionærernes- og Tjenestemændenes Fælles A-kasse og en mindre medlemstilgang for Danske Sundhedsorganisationers A-kasse.

Tabel 4.6 Oversigt over udvikling i medlemsantal for tværfaglige a-kasser fra 1. januar 2006 til 1. juli 2007³⁷

A-kasse	Antal medlemmer 1. januar 2006	Antal medlemmer 1. juli 2007	Ændring i pct. 1.1.2006 - 1.7.2007
Journalistik, Kommunikation og Sprog	19.331	19.920	3,0%
IT-fagets og Merkonomernes	13.907	13.450	-3,3%
STA	31.484	34.369	9,2%
Danske Lønmodtageres	35.189	52.038	47,9%
Kristelig	161.002	175.932	9,3%
Frie Funktionærers	23.041	22.629	-1,8%
ASE	143.180	148.018	3,4%
DANA	37.473	36.747	-1,9%
CA	29.508	30.638	3,8%
I alt	494.115	533.741	8,0%

Kilde: Arbejdsdirektoratet

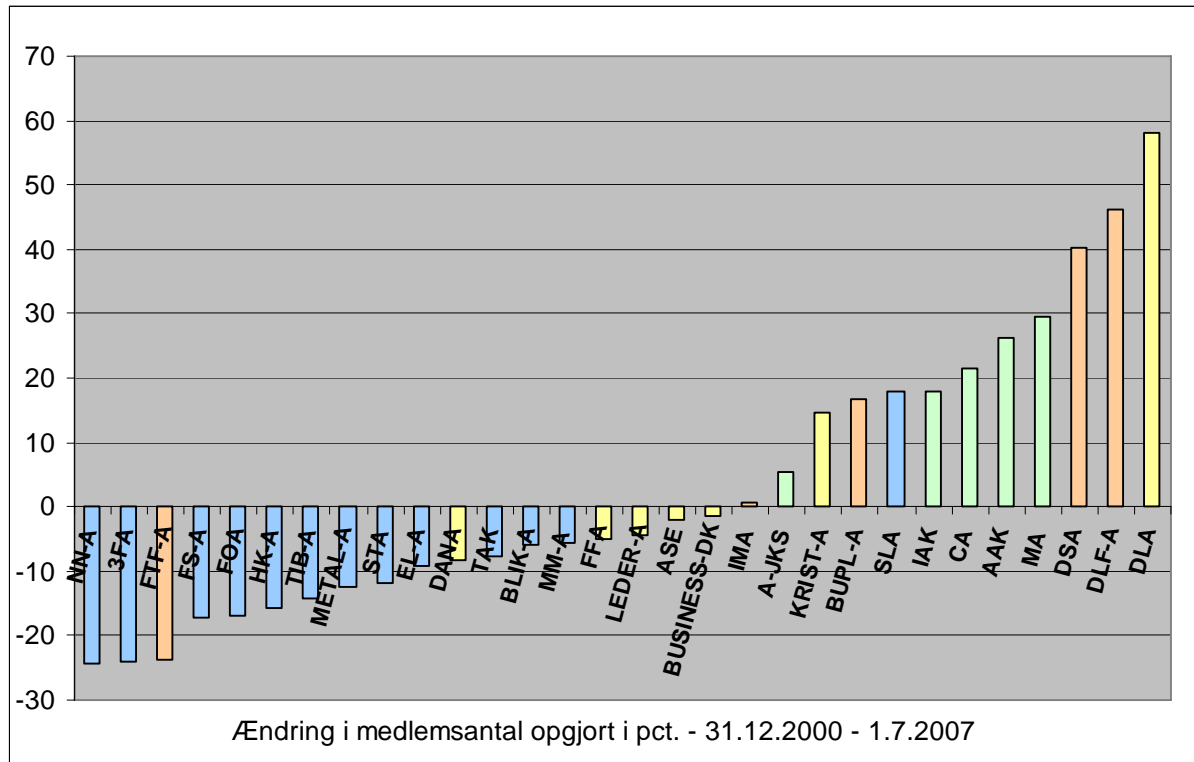
Som det ses af tabel 4.6, har de tværfaglige a-kasser samlet set oplevet en medlemsfremgang på 8 pct. fra 1. januar 2006 til 1. juli 2007. Særligt Danske Lønmodtageres a-kasse tegner sig for den store fremgang med 47,9 pct., men også STA og Kristelig A-kasse har oplevet fremgang med henholdsvis 9,2 og 9,3 pct. De øvrige tværfaglige a-kasser har oplevet mindre udsving på mellem -2 og +3,8 pct.

Figur 4.7 viser, i hvilket omfang a-kasserne har fået færre eller flere medlemmer i perioden fra 31. december 2000 til 1. juli 2007.

³⁶ Fysioterapeuter og ergoterapeuter.

³⁷ Ledernes A-kasse er pr. 1. september 2007 også blevet tværfaglig.

Figur 4.7 Udviklingen i medlemstal opgjort i procent fra 31. december 2000 til 1. juli 2007.³⁸ Opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet. Blå søjler = LO-kasse, Orange søjler = FTF-kasse, Grønne søjler = AC-kasse og Gule søjler = uden for faglig hovedorganisation

Danske Lønmodtageres A-kasse og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog³⁹ indgår i figuren med udviklingen i medlemstal fra 31. december 2003 – 31. december 2006.

Det ses af figur 4.7, at der er store forskelle på udviklingen i de enkelte a-kassers medlemstal fra 31. december 2000 til 1. juli 2007. Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, Faglig Fælles A-kasse og Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse tegner sig for de største medlemstilbagegange med henholdsvis 24,4 pct., 23,9 pct. og 23,8 pct. Danske Sundhedsorganisationers A-kasse og Danmarks Læreres Fælles A-kasse har haft stor medlemsfremgang på henholdsvis 40,2 pct. og 46,1 pct. og Danske Lønmodtageres A-kasse har haft en medlemsfremgang på 58 pct. fra 31. december 2003 til 31. december 2006

Tendensen er tydelig. LO-kasserne mister medlemmer, mens AC-kasserne har tilgang af medlemmer. Denne tendens kan til dels forklares med strukturudviklingen på arbejdsmarkedet, hvor antallet af arbejdspladser inden for det traditionelle LO-område er faldende, og nye arbejdspladser primært skabes indenfor funktionær- og akademikerområdet.

Konkurrencen fra de tværfaglige a-kasser har også medvirket til det faldende medlemstal i LO-kasserne.

Endelig er vedtagelsen af lov om forbud mod eksklusivaftaler en faktor, som indirekte kan påvirke medlemstallene i LO-kasserne, selvom loven omhandler overenskomstdannelsen og dermed fagforbundene.⁴⁰

³⁸ Se note 35.

³⁹Arbejdsløsheds-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog blev oprettet 1. januar 2003. Danske Lønmodtageres A-kasse blev oprettet 1. oktober 2002.

⁴⁰ Muligheden for tværfaglige arbejdsløsheds-kasser kom 1. september 2002. Lov om forbud mod eksklusivaftaler blev vedtaget 26. april 2006.

4.3 Afdelinger og årsværk

I 2000 var der 35 a-kasser. Siden er der sket flere sammenlægninger og pr. 1. november 2007 var der 30 a-kasser.

4.3.1 A-kasseafdelinger

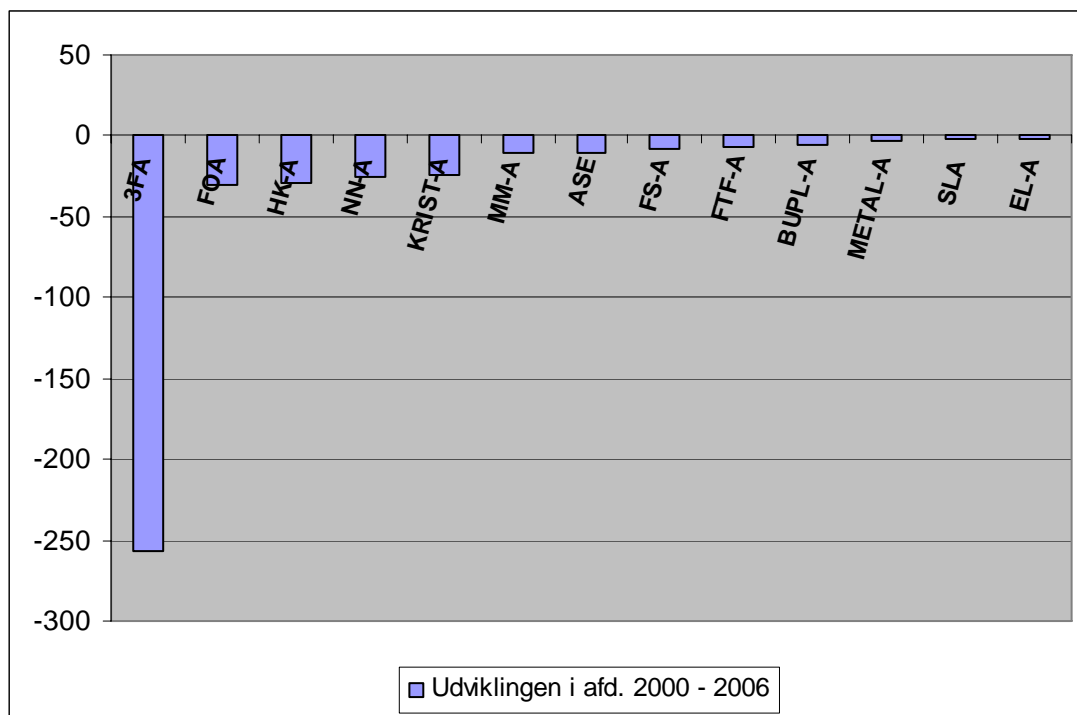
I perioden fra 2000 til 2006 er det samlede antal a-kasseafdelinger reduceret fra 867 til 456 afdelinger, et fald på 47 pct.⁴¹

Fusionen mellem De Kvindelige Arbejderes A-kasse (KAD-A) og Specialarbejdernes A-kasse (SID-A) pr. 1. januar 2005 bevirkede, at Faglig Fælles A-kasse reducerede a-kassens samlede antal afdelinger med mere end en tredjedel. Faglig Fælles A-kasse har siden reduceret yderligere i antallet af afdelinger. Men også Fag og Arbejdes A-kasse, HK/Danmarks A-kasse, Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse og Kristelig A-kasse har reduceret med mere end 20 afdelinger hver i perioden.

18 ud af de 27 a-kasser, som har afdelinger ud over hovedkontoret, har reduceret i antallet af afdelinger i perioden fra 2000 til 2006, heraf 12 LO-kasser. Kun 1 a-kasse har åbnet flere afdelinger (Danmarks Læreres Fælles A-kasse). Danske Lønmodtageres A-kasse har 7 afdelinger pr. 31. december 2006, 2 afdelinger mere end året før.

Se også bilag 8 om udviklingen i antallet af afdelinger pr. a-kasse inkl. hovedafdeling i årene 2000, 2005 og 2006.

Figur 4.8 Udvikling i antallet af afdelinger fra 31. december 2000 til 31. december 2006.⁴² Opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet. Figuren viser de a-kasser, som har reduceret antallet af afdelinger med 2 afdelinger eller mere i perioden fra 2000 til 2006

⁴¹ I denne sammenhæng anvendes begrebet afdelinger for hovedkontorer samt alle enheder bemandet med mindst 1 årsværk, uanset om de benævnes afdelinger, lokalkontorer, regionskontorer, kredse eller lign. Antallet af afdelinger er opgjort som et ultimo-tal for 2006.

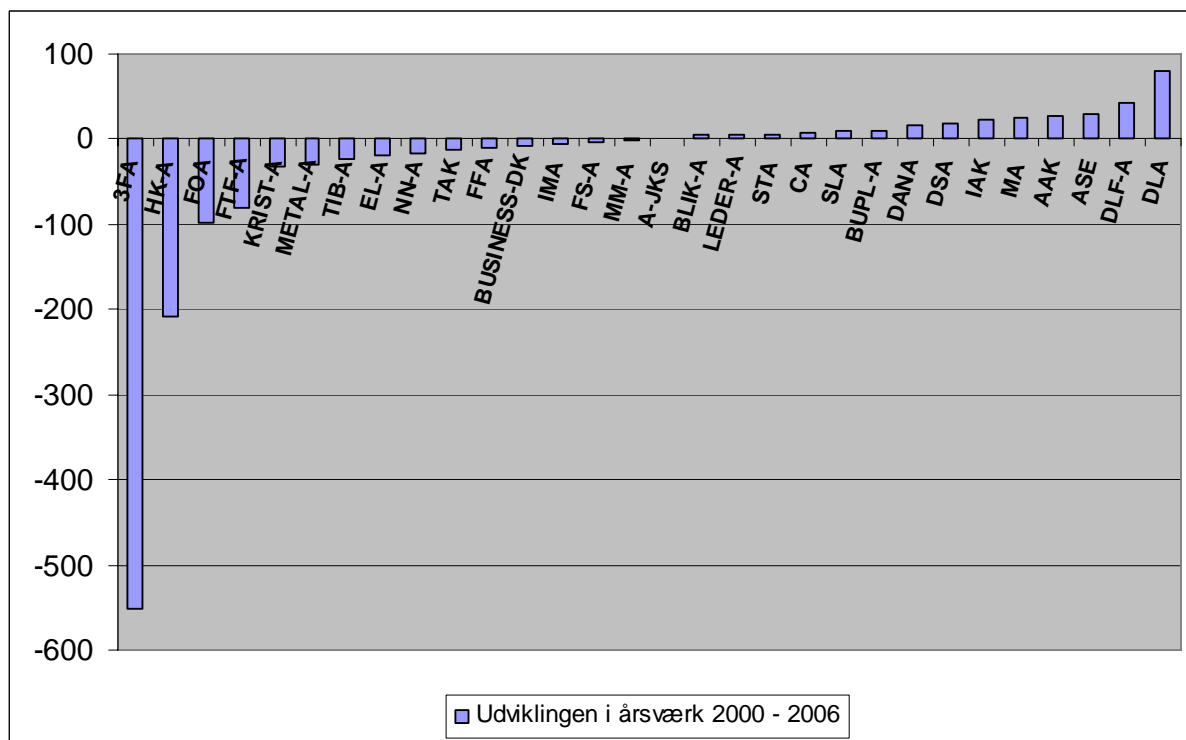
⁴² Se note 35.

4.3.2 Årsværk

Figur 4.9 viser udviklingen i antallet af årsværk fra 31. december 2000 til 31. december 2006. Antallet af årsværk er samlet set reduceret med 15 pct. i perioden. 15 a-kasser har reduceret antallet af årsværk, mens 13 a-kasser har ansat flere årsværk.

Til sammenligning er antallet af medlemmer i samme periode faldet med 4,7 pct., og a-kassernes samlede udbetalinger er faldet med 29 pct. i faste priser. Det store fald i udbetalingerne er dog først indtrådt efter 2004.

Figur 4.9 Udviklingen i antallet af årsværk fra 31. december 2000 til 31. december 2006.⁴³ Opdelt på a-kasser



Kilde: Arbejdsdirektoratet

Danske Lønmodtageres A-kasse og Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog indgår i figuren med udviklingen i årsværk fra 31. december 2003 – 31. december 2006.

I perioden fra 31. december 2005 til 31. december 2006 har a-kasserne samlet reduceret antallet af årsværk med 301. Særligt Faglig Fælles A-kasse og HK/Danmarks A-kasse har reduceret antallet af årsværk med henholdsvis 151 og 103. Reduktionen af årsværk i disse to a-kasser udgør således mere end halvdelen af den samlede reduktion. Se også bilag 9 om udviklingen af årsværk for årene 2000, 2005 og 2006.

4.4 Opsummering

Generelt ses det, at de a-kasser, der reducerer i antallet af årsværk og afdelinger, også er de a-kasser, der har medlemstilbagegang samt en mindre belastning end tidligere som følge af den faldende ledighed.

Således er Faglig Fælles A-kasse, HK/Danmarks A-kasse, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse, Fag og Arbejdes A-kasse, Metalarbejdernes A-kasse og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse de 6 a-kasser, som har mistet flest medlemmer fra 2000 til 2006.

⁴³ Se note 35.

Faglig Fælles A-kasse, HK/Danmarks A-kasse, Fag og Arbejdes A-kasse og Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles A-kasse er de 4 a-kasser, som har reduceret med flest årsværk i samme periode.

Samtidig har Faglig Fælles A-kasse, Fag og Arbejdes A-kasse, HK/Danmarks A-kasse og Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse reduceret med flest afdelinger.

Omvendt ses det også, at de a-kasser, som har haft en større medlemstilgang i perioden fra ultimo år 2000 til ultimo 2006 også har fået flere årsværk. Det er dog kun Danmarks Læreres Fælles A-kasse, som har åbnet en ny afdeling.

Danske Lønmodtageres A-kasse har siden oprettelsen i 2002 haft en støt stigende medlemsfremgang og har udvidet antallet af årsværk og afdelinger løbende. A-kassen har alene fra 2005 til 2006 ansat 26 årsværk og åbnet 2 nye afdelinger.

Kristelig A-kasse skiller sig ud. A-kassen har haft en medlemsfremgang på 9,3 pct., men har alligevel indskrænket både personalemæssigt og afdelingsmæssigt.

Billedet er, at a-kasserne generelt er i gang med at tilpasse antallet af årsværk og afdelinger til udviklingen i medlemstallet. Men den meget lave ledighed, forventningen om reducerede administrationsudgifter og øget digitalisering trækker i retning af en endnu større tilpasning i den kommende tid. Velfærdsreformens nye opgaver til a-kasserne kan dog trække i den anden retning med fastholdelse af afdelinger og årsværk lokalt. I vurderingen spiller også ledigheden inden for de forskellige brancher/arbejdsområder ind, hvor det må antages, at en højere ledighed i den enkelte a-kasse nødvendiggør flere ressourcer til samtaler mv.

Se i øvrigt afsnit 5, der beskriver udviklingen i a-kassernes produktivitet og effektivitet.

5 A-kassernes udbetalinger og transaktioner

A-kassernes udbetalinger af ydelser er faldet markant siden 2004 som følge af den lave ledighed. Den samlede administrative belastning i a-kasserne er også faldet fra 2004 til 2006, men i mindre omfang. Mange er fortsat berørt af ledighed i løbet af et år, men ledighedsperioderne er blevet kortere, og dermed falder de udbetalte beløb forholdsmæssigt mere end antallet af transaktioner.

Produktiviteten i a-kasserne steg fra 2002 til 2004, idet antallet af transaktioner steg, samtidig med at de samlede administrationsudgifter faldt.

Fra 2004 til 2005 faldt den arbejdsmæssige belastning og de samlede administrationsudgifter stort set i samme takt.

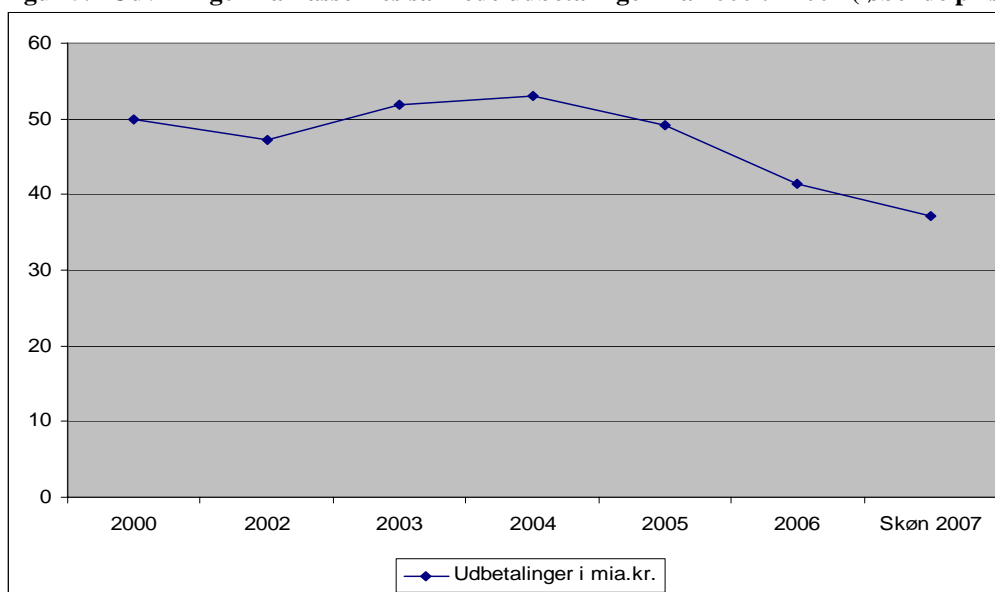
Til gengæld vurderes produktiviteten i a-kasserne at være faldet fra 2005 til 2006, da den administrative belastning faldt procentvis mere end administrationsudgifterne.

5.1 Udviklingen i a-kassernes udbetalinger

A-kasserne udbetalte i alt ca. 41,5 mia. kr. i 2006.

Udbetalingerne toppede i 2004, men er siden hen faldet stærkt som følge af den lave ledighed.

Figur 5.1 Udviklingen i a-kassernes samlede udbetalinger fra 2000 til 2007 (løbende priser)



Kilde: Statsregnskaberne, Arbejdsdirektoratet (A-kassernes udbetalte beløb via Statens Koncern Betalingssystem i Jyske Bank) og Undervisningsministeriet

Alene fra 2005 til 2006 faldt de samlede udbetalinger med 17,2 pct. i faste priser⁴⁴. Og udbetalingerne falder yderligere i 2007 som følge af den meget lave ledighed. De samlede udbetalinger skønnes at blive på ca. 37,2 mia. kr. i 2007.

Udbetalingerne i 2004, 2005 og 2006 og de skønnede tal for 2007, fremgår af tabel 5.2. Det ses bl.a., at a-kassernes udbetalinger er faldet på alle ydelsesarter fra 2005 til 2006 bortset fra den skattefri præmie, der er øget med 1,4 pct.

⁴⁴ Beregningen i faste priser er sket med udgangspunkt i udviklingen i den maksimale dagpengesats.

Tabel 5.2 A-kassernes udbetalinger i 2004, 2005, 2006 og 2007 (i løbende priser og i mio. kr.)⁴⁵

Ydelsesart	2004	2005	2006	2007 (skøn)	Udv. 2005 - 2006 i pct. (faste priser)
Dagpenge inkl. feriedagpenge	22.793,3	20.405,2	15.955,2	12.385	-23,3
Efterløn	24.436,2	22.756,2	20.556,9	21.023	-11,4
Skattefri præmie	627,6	1.390,9	1.438,1	1.250	1,4
Overgangsydelse*	968,2	509,0	143,6		-72,3
Aktiveringsydelse inkl. afløb fra tidl. aktivering og udd.godtgørelse (AMS)	2.708,6	2.815,1	2.257,8	1.510	-21,4
Orlovsydelse til børnepasning	299,0	311,6	274,6	261	-13,6
Udbetaling af VEU-godtgørelse	1.208,3	1.006,0	896,9	796	-12,6
I alt	53.041,2	49.194,0	41.523,1	37.225	-17,2

Kilde: 2005-tal fra Statsregnskabet 2005,

2006-tal fra Arbejdsdirektoratet (A-kassernes udbetalte beløb via Statens Koncern Betalingsystem i Jyske Bank

VEU-tal fra Undervisningsministeriet

*Ordningen udfaset pr. 31. december 2006

A-kassernes udbetalinger af dagpenge er faldet fra 22,8 mia. kr. i 2004 til skønsmæssigt 12,4 mia. i 2007. Det svarer til 49 pct. i faste priser. De samlede udbetalinger skønnes i samme periode at falde med ca. 34 pct. i faste priser.

Som det fremgår nedenfor, er den administrative belastning i a-kasserne i form af ydelsestransaktioner og øvrige handlinger ikke faldet i helt samme omfang fra 2005 til 2006 som de samlede udbetalinger. Mens den administrative belastning skønnes at være faldet med 11,8 pct., er de samlede udbetalinger, som nævnt, faldet med 17,2 pct. i faste priser. Forskellen kan blandt andet forklares med, at der fortsat er relativt mange, der er berørt af ledighed på et år, og som således får udbetalt dagpenge. Men perioderne med ledighed er generelt blevet kortere, og dermed falder de udbetalte beløb forholdsmæssigt mere end antallet af transaktioner.

5.2 Udviklingen i a-kassernes transaktioner

Antallet af *vægtede transaktioner* er et godt mål for den administrative belastning i a-kasserne, fordi det tager højde for, at nogle transaktioner er tungere end andre, og at der på samme tid kan blive færre transaktioner af nogle typer og flere af andre.

Boks 5.1 Definition af transaktioner

Transaktioner omfatter både udbetaling af ydelser som fx dagpenge og efterløn (*ydelsestransaktioner*) og en række andre målbare aktiviteter i a-kasserne (*øvrige handlinger*). Behandlingen af ledighedserklæringer og overflytninger mellem a-kasserne er eksempler på de øvrige handlinger.

Transaktionsbegrebet dækker a-kassernes kerneaktiviteter, men ikke intern administration, ledelse, støttefunktioner, kompetenceudvikling mv. A-kassernes ikke lovpligtige arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter indgår heller ikke.

Antallet af vægtede transaktioner er et beregnet tal, der bruges til at sammenligne de enkelte a-kassers udgifter pr. transaktion og den forholdsmæssige belastning i de enkelte a-kasser.

Det giver ikke mening at beregne en samlet udgift pr. vægtet transaktion for alle a-kasserne under ét, da de vægtede transaktioner er et beregnet og fiktivt tal. Men det er muligt at vurdere, hvordan den samlede belastning i a-kasserne har udviklet sig siden 2004. Det er også muligt at sammenholde spændet i a-kassernes transaktionsudgifter og a-kassernes indbyrdes placeringer med foregående års analyser. Se i øvrigt metodeafsnittets punkt 7.3.

⁴⁵ Se note 44.

Antallet af vægtede transaktioner er faldet med 11,8 pct. fra 2005 til 2006 og med 16,1 pct. fra 2004 til 2006.

Som det fremgår af tabel 5.3, er det ydelsestransaktionerne, der er faldet mest fra 2005 til 2006. Men der er stort set tilbagegang på alle transaktionstyper/handlinger bortset fra enkelte transaktioner/handlinger relateret til efterløn (udbetaling af efterlønspræmie, udstedelse af efterlønsbevis og oprettelse af personer på fleksibel efterløn). Der er også lidt flere overflytninger mellem a-kasserne i 2006 end året før, men da det samtidig er blevet lidt lettere for a-kasserne at administrere disse, belaster dette samlet set ikke a-kasserne mere.

Tabel 5.3 Antallet af transaktioner i a-kasserne i 2004, 2005 og 2006

	2004 (i mio.)	2005 (i mio.)	2006 (i mio.)	Udvikling 2005-2006 i pct.
Antal ydelsestransaktioner	6,2	5,7	4,8	-15,9
Antal øvrige handlinger	1,5	1,53	1,4	-6,6
Ydelsestransakt. og øvr. handlinger i alt	7,7	7,2	6,2	-13,9
Ydelsestransakt. og øvr. handlinger i alt omregnet til vægtede transaktioner	46,1	43,9	38,7	-11,8

Kilde: RAM, DREAM, Undervisningsministeriet og a-kasserne

1) 2006-tallet er inkl. transaktioner i RestaurationsBranchens A-kasse i 1. halvår 2006

Mens den samlede belastning i a-kasserne i form af vægtede transaktioner er faldet med 11,8 pct. fra 2005 til 2006, er a-kassernes administrationsudgifter ikke reduceret i samme omfang. Som det fremgår af afsnit 6.1.1, er administrationsudgifterne i samme periode reduceret med 4,7 pct. i faste priser. Dette viser, at produktiviteten i a-kasserne faldt i 2006, og at eventuelle rationaliseringer og gevinster fra digitalisering af medlemsservicen således ikke holder trit med det store fald i ledigheden og de deraf færre udbetalinger.

Dette kommer også til udtryk, når man sammenholder a-kassernes samlede udbetalinger med udgifterne til administration.

A-kasserne brugte 7,6 kr. på administration, hver gang de udbetalte 100 kr. i 2006 mod henholdsvis 6,4 kr. og 6,6 kr. i 2000 og 2005⁴⁶.

De brugte således 14,7 pct. mere på at udbetale 100 kr. til medlemmerne i 2006 end i 2005.

Set fra a-kassernes side har den lave ledighed frigjort ressourcer i a-kasserne til at varetage de nye opgaver i 2007 med CV-samtaler med alle ledige, 3 måneders rådighedssamtaler og senere også jobformidling.

Som det er fremgået af afsnit 5.1, har der fortsat ind i 2007 været et markant fald i de samlede udbetalinger. Den lave ledighed og forventningen om reducerede administrationsbidrag og øget digitalisering trækker derfor i retning af større ressourcetilpasninger i a-kasserne i den kommende tid, selvom a-kasserne har fået nye opgaver.

Der kan dog naturligt nok være en vis tidsmæssig forskydning mellem ændringer i den administrative belastning og ressourcetilpasningerne. Det gælder formentlig både i situationer med faldende og stigende belastning.

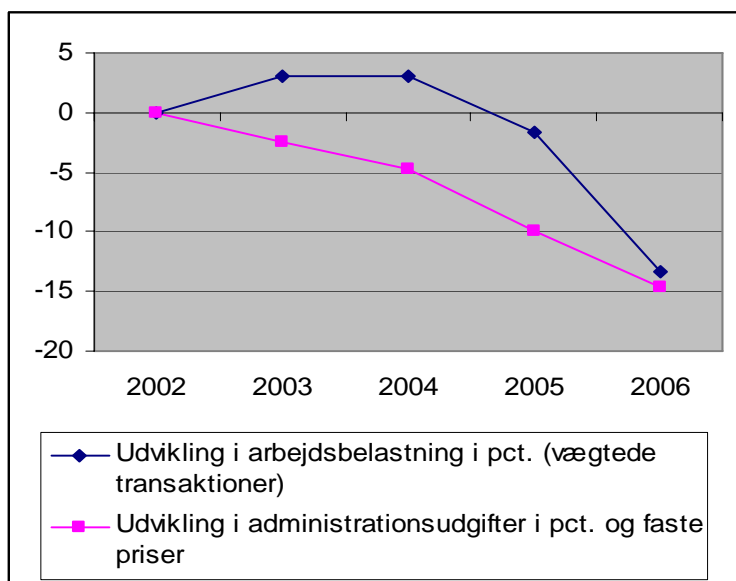
⁴⁶ Beregningen er foretaget i faste priser. Udbetalingerne er deflateret på baggrund af udviklingen i den maksimale dagpengesats, mens administrationsudgifterne er deflateret på baggrund af forbrugerprisindekset og det private lønindeks (Danmarks Statistik).

Det kan da også konstateres, at produktiviteten alt andet lige øgedes fra 2002 til 2004, hvor ledigheden steg. Antallet af transaktioner steg skønsmæssigt med ca. 3 pct. i denne periode samtidig med, at de samlede administrationsudgifter faldt med 5,7 pct. i faste priser.

Fra 2004 til 2005 var faldet i a-kassernes administrationsudgifter og vægtede transaktioner procentvis stort set det samme (5,3 pct. mod 4,7 pct.). Derimod er produktiviteten, som nævnt, faldet fra 2005 til 2006, hvor den administrative belastning faldt betydeligt mere end administrationsudgifterne (11,7 pct. mod 4,7 pct.).

Udviklingen fra 2002 til 2006 fremgår af figur 5.4.

Figur 5.4 Udviklingen i a-kassernes samlede arbejdsbelastning og administrationsudgifter fra 2002 til 2006



Kilde: Arbejdsdirektoratet

5.3 A-kassernes effektivitet og produktivitet

Produktiviteten og effektiviteten i de enkelte a-kasser belyses i det følgende ved forskellige nøgletal.

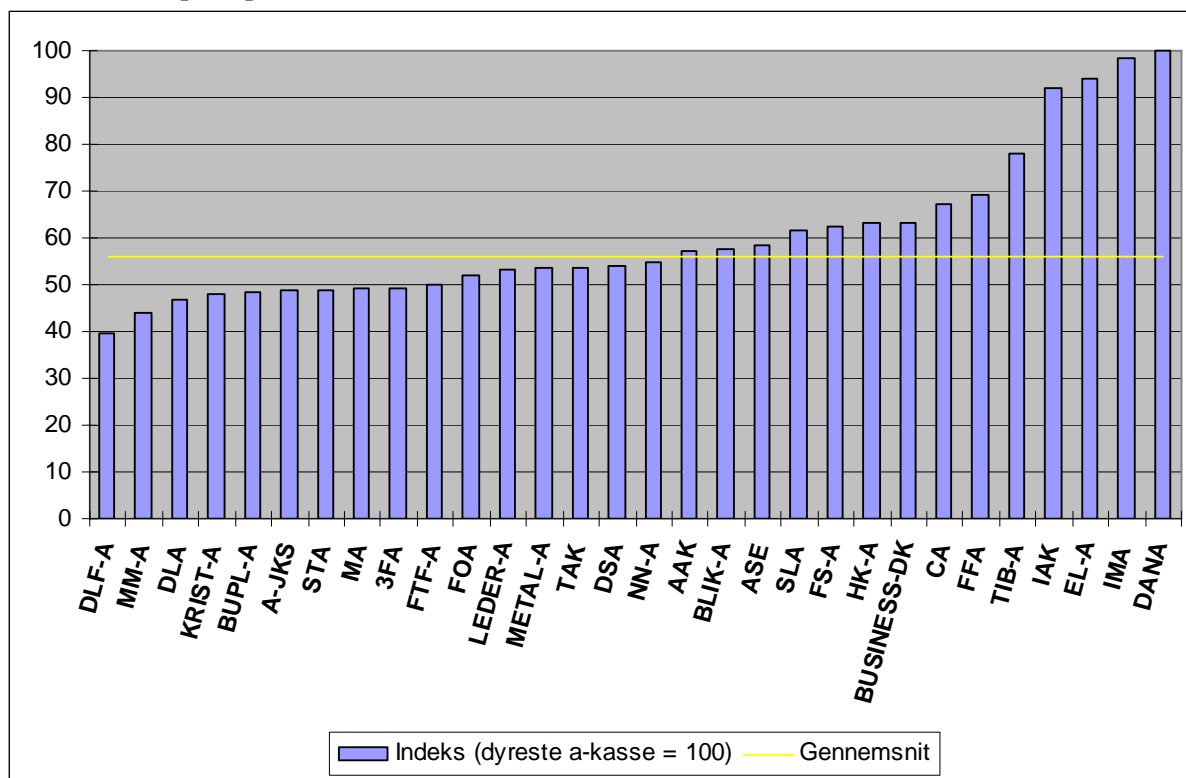
5.3.1 A-kassernes transaktionsomkostninger i 2006

Arbejdsdirektoratet og a-kasserne har gennem flere år sammenlignet de enkelte a-kassers omkostninger ved at gennemføre en transaktion (udbetalinger og øvrige handlinger).

Omkostningen pr. transaktion i de enkelte a-kasser i 2006 fremgår af figur 5.5.

Omkostningen pr. transaktion beregnes ved at dividere den enkelte a-kasses administrationsudgifter, eksklusiv en andel til de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, med antallet af vægtede transaktioner. Resultatet gengives som indekstal, hvor 100 er sat lig med a-kassen med den højeste omkostning pr. transaktion.

Figur 5.5 A-kassernes omkostninger pr. vægtet transaktion i 2006 (ekskl. arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter).⁴⁷ Opdelt på a-kasser



Kilde: RAM, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2006 samt Arbejdsdirektoratets beregninger.

Tallet for Faglig Fælles A-kasse (3FA) er ekskl. transaktioner og administrationsudgifter i RestaurationsBranchens A-kasse i 1. halvår 2006.

Transaktionsomkostningen varierede i 2006 fra indeks 40 i Danmarks Læreres Fælles A-kasse (DLF-A) til indeks 100 i DANA. Gennemsnittet for alle a-kasser var indeks 55.

DLF-A fremstår med andre ord 2½ gange så effektiv som DANA, idet a-kassen gennemfører 2½ transaktion, hver gang DANA gennemfører én.

DLF-A, Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A), Danske Lønmodtageres A-kasse (DLA) og Kristelig A-kasse (KRIST-A) var både blandt de fire a-kasser med de laveste transaktionsomkostninger i 2005 og 2006.

Mens det i 2005 primært var IT-Fagets og Merkonomernes A-kasse (IMA) og DANA, der skilte sig ud med meget høje transaktionsomkostninger, gælder det i 2006 både DANA, IMA, El-Fagets A-kasse (EL-A), IAK og til dels Træ-Industri-Byg's A-kasse (TIB-A). Se i øvrigt afsnit 5.3.2.1.

Der er også sket ændringer i placeringerne for nogle af de øvrige a-kasser fra 2005 til 2006.

Fx havde Business-Danmark og CA a-kasse en transaktionsomkostning over gennemsnittet i 2006, mens de lå omkring gennemsnittet i 2005. A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog (A-JKS), der lå tæt på gennemsnittet i 2005, havde i 2006 en transaktionsomkostning under gennemsnittet.

Ændringerne i a-kassernes indbyrdes placeringer kan selvfølgelig både skyldes udviklingen i administrationsudgifterne og/eller en ændring i antal transaktioner.

⁴⁷ Overflytninger af medlemmer mellem a-kasserne er en af de 26 transaktioner. Kollektive overflytninger af medlemmer mellem Funktionærernes og Tjenestemændenes A-kasse (FTF-A) og Danske Sundhedsorganisationers A-kasse (DSA) (ergoterapeuter og fysioterapeuter) og mellem Faglig Fælles A-kasse (3FA) og RestaurationsBranchens A-kasse (RB-A) i 2006 indgår med en særlig lav vægt.

Direktoratet har også foretaget beregningen af a-kassernes transaktionsomkostninger alene med udgangspunkt i a-kassernes lønudgifter (ekskl. en andel til de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter). Se bilag 11. Som det også var tilfældet i 2006-rapporten, adskiller resultatet af denne sammenligning sig imidlertid ikke markant fra ovenstående. Det er de samme a-kasser, der ligger i henholdsvis top og bund uanset udgangspunktet, ligesom spændet mellem a-kasserne stort set er det samme.

5.3.2 Analyse af a-kassernes transaktionsomkostninger og administrationsudgifter i 2006

Administrationsudgiften pr. medlem og omkostningen pr. vægtet transaktion er to nøgletal, der giver et godt billede af a-kassernes pris og effektivitet.

Størrelsen af en a-kasses administrationsudgifter afspejler bl.a. den valgte struktur og organisering og ikke mindst de vilkår, a-kassen fungerer under. Nogle a-kasser har fx en dyr struktur og en høj administrativ belastning som følge af en relativ høj ledighed. Andre a-kasser har en billig struktur, en lav ledighed og en medlemsskare, der generelt kræver beskednen administration.

Det er derfor heller ikke ”fair” alene at bedømme a-kasserne på størrelsen af administrationsbidraget eller administrationsudgiften pr. medlem.

Transaktionsomkostningen er i højere grad et mål for effektiviteten – hvad koster det i gennemsnit at udføre en udbetaling eller overflytning af et medlem mv. i den enkelte a-kasse?

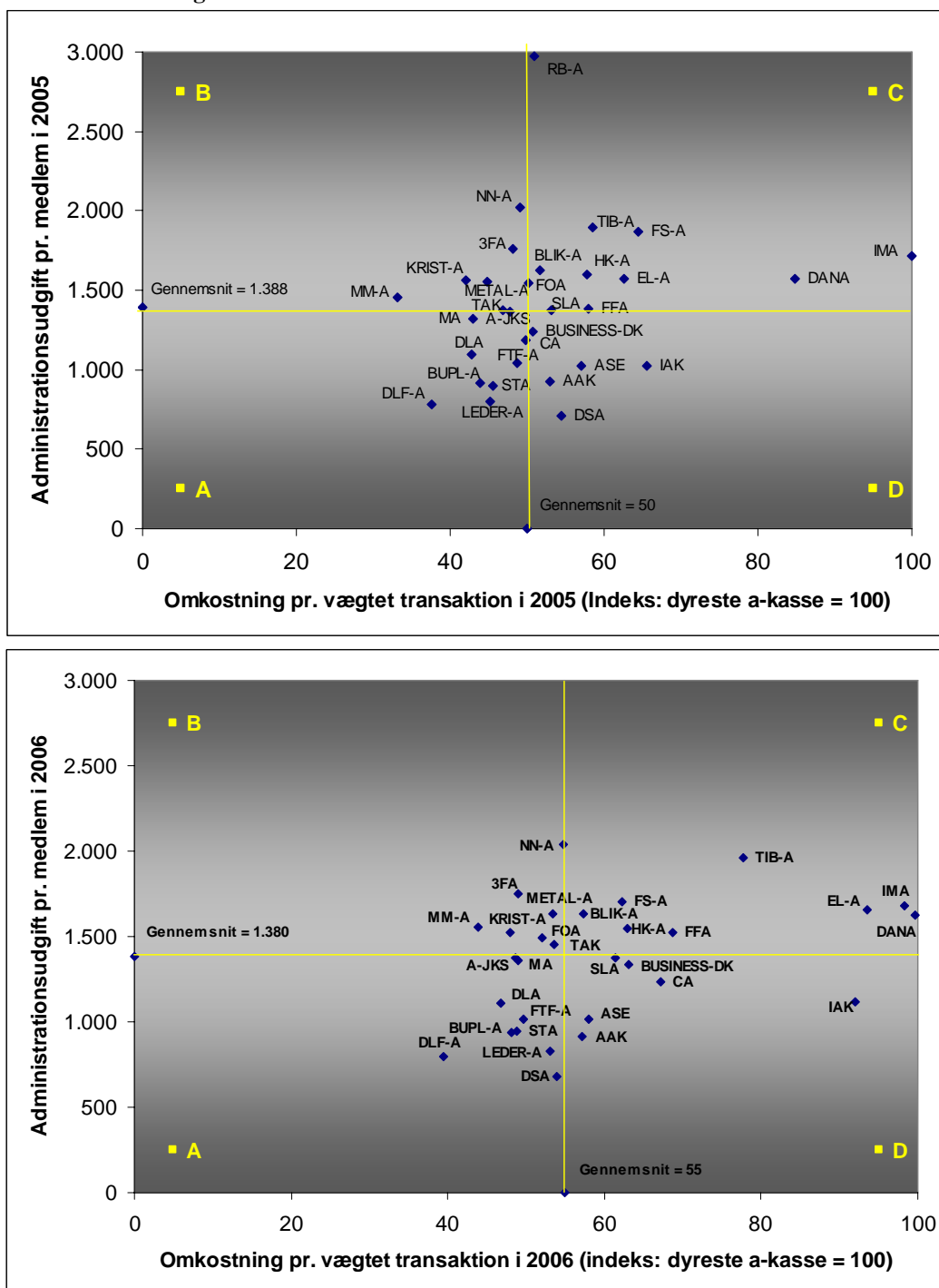
Transaktionsomkostningen afspejler dog ikke alene forskelle i arbejdstilrettelæggelse, medarbejdernes produktivitet og/eller IT-løsninger mv. Den enkelte a-kasses struktur, generelle aflønnings- og serviceniveau og eventuelle stordriftsfordele påvirker også transaktionsomkostningen. Det hænger sammen med, at der i beregningen er taget udgangspunkt i a-kassernes *samlede* administrationsudgifter eksklusiv en andel til de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter⁴⁸.

Forholdet mellem de to nøgletal kan illustreres med udgangspunkt i Kristelig A-kasse og Fag og Arbejdes A-kasse. De to a-kasser har en administrationsudgift pr. medlem over gennemsnittet, men fremstår til gengæld mere effektive end gennemsnittet.

I figur 5.6 er alle a-kasser placeret med udgangspunkt i de to nøgletal.

⁴⁸ Se bilag 11 for en sammenligning af a-kassernes lønudgift pr. transaktion.

Figur 5.6 A-kassernes administrationsudgifter pr. medlem og omkostninger pr. vægtet transaktion i henholdsvis 2005 og 2006



Kilde: RAM, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 og 2006 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

5.3.2.1 Spændet i a-kassernes udgifter til administration og transaktionsomkostninger fra 2000 til 2006

Der er fortsat stor forskel på, hvor meget den enkelte a-kasse bruger på administration, og hvor meget det koster a-kasserne at gennemføre en transaktion.

Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse brugte 3 gange så meget på administration pr. medlem som Danske Sundhedsorganisationers A-kasse i 2006. Og omkostningerne ved at gennemføre

en transaktion var 2½ gange højere i DANA end i Danmarks Læreres Fælles A-kasse, som det fremgik af afsnit 5.3.1.

Der er imidlertid sket en indsnævring i spændet mellem a-kasserne siden 2000, både når det gælder administrationsudgiften og transaktionsomkostningen.

Spændet i *administrationsudgifterne* er blevet betydeligt mindre efter RestaurationsBranchens A-kasses (RB-A) fusion med Faglig Fælles A-kasse pr. 1. juli 2006. Den dyreste a-kasse (RB-A) havde i alle årene fra 2000 til 2004 en administrationsudgift pr. medlem, der var mere end 4½ gange højere end i den billigste a-kasse. I 2006 er den dyreste a-kasse, som nævnt, ”kun” tre gange dyrere end den billigste.

Der er også en generel tendens til, at de dyrere a-kasser siden 2000 er blevet billigere og de billige a-kasser dyrere⁴⁹. De dyreste a-kasser er generelt presset på kontingentet, og nogle af de mindre og billigere a-kasser har øget deres udgifter. Det gælder fx Danmarks Læreres Fælles A-kasse og Danske Lønmodtageres A-kasse.

Spændet i a-kassernes *transaktionsomkostninger* var som nævnt 2½ gang i 2006. Dette er mindre end i perioden fra 2002 til 2005, hvor den a-kasse, der fremstod mindst effektiv, håndterede 1 transaktion, hver gang de mest effektive a-kasser håndterede 3. Tilbage i 2000 håndterede den mindst effektive a-kasse 1 transaktion, hver gang de mest effektive håndterede 5. Det viser, at der er sket en positiv udvikling i den periode, hvor a-kasserne systematisk er blevet benchmarket.

Mens den øgede konkurrence trækker i retning af, at a-kassernes administrationsbidrag og administrationsudgifter nærmer sig hinanden og generelt vil være faldende på grund af den lave ledighed, er det spørgsmålet, om der på kort sigt sker en yderligere indsnævring af spændet i a-kassernes transaktionsomkostninger.

Figur 5.6 viser fx, at særligt DANA, IT-Fagets og Merkonomernes A-kasse (IMA), El-fagets A-kasse, Ingeniørernes A-kasse, og i mindre omfang Træ-Industri-Bygs A-kasse skiller sig ud i kraft af høje transaktionsomkostninger i 2006. I 2005 var det alene IMA og DANA, der havde meget markant højere transaktionsudgifter.

Der er således flere a-kasser, der skiller sig ud med en højere transaktionsomkostning i 2006 end i 2005⁵⁰. Når der er flere a-kasser, der skiller sig ud på baggrund af 2006-tallene, vurderes det at hænge sammen med det store fald i ledigheden i nogle a-kasser. Det giver stigende transaktionsomkostninger, hvis der naturligt nok først hen ad vejen sker tilpasninger på udgiftssiden.

De højere transaktionsomkostninger i El-Fagets A-kasse og Træ-Industri-Byg's A-kasse skyldes, at antallet af vægtede transaktioner er faldet med henholdsvis 32 og 25 pct. fra 2005 til 2006. Se bilag 10. Ingeniørernes A-kasse har haft et faldt i antallet af vægtede transaktioner på 18 pct. fra 2005 til 2006.

Fleere a-kasser har i løbet af 2007 enten foretaget eller varslet personaletilpasninger. Dette vil formentlig slå igennem i en senere analyse af a-kassernes 2008-tal. A-kassernes administrationsbidrag for 2007 indikerer ikke, at der i 2007 er sket markante reduktioner i a-kassernes samlede administrationsudgifter. Dette kan dog blandt andet hænge sammen med de nye opgaver, som a-kasserne fik tilført fra 1. januar 2007.

49 Beregninger af standardafvigelsen på administrationsudgiften pr. medlem i henholdsvis 2002 og 2006 bekræfter også at udsvinget er mindsket.

50 En beregning af standardafvigelsen viser også, at udsvinget fra gennemsnittet er øget fra 2005 til 2006, selvom spændet mellem top og bund er mindsket fra 1 til 3 i 2005 til 1 til 2½ i 2006.

Med det markante ledighedsfald kan det i øvrigt komme til at fremstå meget tydeligt i nogle a-kasser, at det "koster" at have en meget decentral struktur med mange afdelinger. Jo højere basisudgifter, jo hårdere slår ledighedsfaldet igennem i transaktionsomkostningerne.

5.3.2.2 Er der et mønster i a-kassernes placeringer?

Figur 5.6 er også god til at illustrere, at der er et vist mønster i a-kassernes placeringer, selvom der nødvendigvis må tages det forbehold, at mange af a-kasserne ligger tæt på de to gennemsnit.

Der har ikke været de store ændringer i den *overordnede* karakteristik af a-kassernes placeringer over de seneste år. Når det alligevel er relevant at gengive figuren og analysen, er det, fordi den gengiver de mindre forskydninger, der trods alt er mellem a-kasserne, og fordi figuren er et relevant pejlemærke i forhold til den fortsatte udvikling i a-kasserne.

Det er karakteristisk for a-kasserne med administrationsudgifter, der er lavere end gennemsnittet (gruppe A og D i figur 5.6):

- At der typisk er tale om a-kasser for medlemmer med mellemlange eller videregående uddannelser.
- At de alle er centralt administreret og typisk har en struktur med få afdelinger/relativt få afdelinger.
- At de typisk har en ledighed og samlet administrativ belastning, der ligger under gennemsnittet.

Det, der bl.a. adskiller a-kasserne i gruppe D fra gruppe A, er, at de som hovedregel håndterer lidt færre transaktioner pr. medarbejder. De fleste af a-kasserne i gruppe D ligger dog tæt på gennemsnittet.

Det er karakteristisk for a-kasserne med administrationsudgifter over gennemsnittet (gruppe B og C):

- At der for hovedpartens vedkommende er tale om LO-kasser/håndværkerkasser.
- At de typisk har mange/flere afdelinger end gennemsnittet, og at en del af dem er decentralt administreret.
- At de fleste af a-kasserne har en administrativ belastning, der ligger over gennemsnittet. For en række af håndværker a-kasserne (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) er dette dog "selvvalgt", idet disse fortsat har 14-dages betalinger. Dette giver selvsagt en større administrativ belastning end i månedskasserne. Mange af håndværkerkasserne har i øvrigt en relativ lav ledighed.
- At a-kasserne i C-gruppen med få undtagelser håndterer de færreste transaktioner pr. medarbejder blandt alle a-kasser.

El-Fagets a-kasse fra gruppe C er et eksempel på en a-kasse, der afviger fra ovennævnte mønster. A-kassen har en høj transaktionsomkostning og en relativ høj administrationsudgift på trods af meget lav ledighed og en administrativ belastning (transaktioner pr. medlem), der klart ligger i den lavere ende. Her spiller a-kassens struktur med mange afdelinger sandsynligvis ind. Høje basisudgifter slår igennem på transaktionsomkostningen.

Selvom forskellene mellem a-kasserne, som tidligere nævnt, er snævret noget ind siden 2000, vil der også fremover være pres på primært de dyreste a-kasser for at reducere udgifterne. Den gennemførte medlemsundersøgelse viser, at prisen for at være medlem er en meget væsentlig årsag til medlemmernes ikke-jobrelaterede skift af a-kasse eller overvejelser om helt at melde sig ud af a-kassesystemet. Se afsnit 2.

Der henvises i øvrigt til bilag 11 for en sammenligning af a-kasserne på en række øvrige nøgletal for produktiviteten og effektiviteten.

5.3.3 Forholdet mellem a-kassernes pris og kvalitet

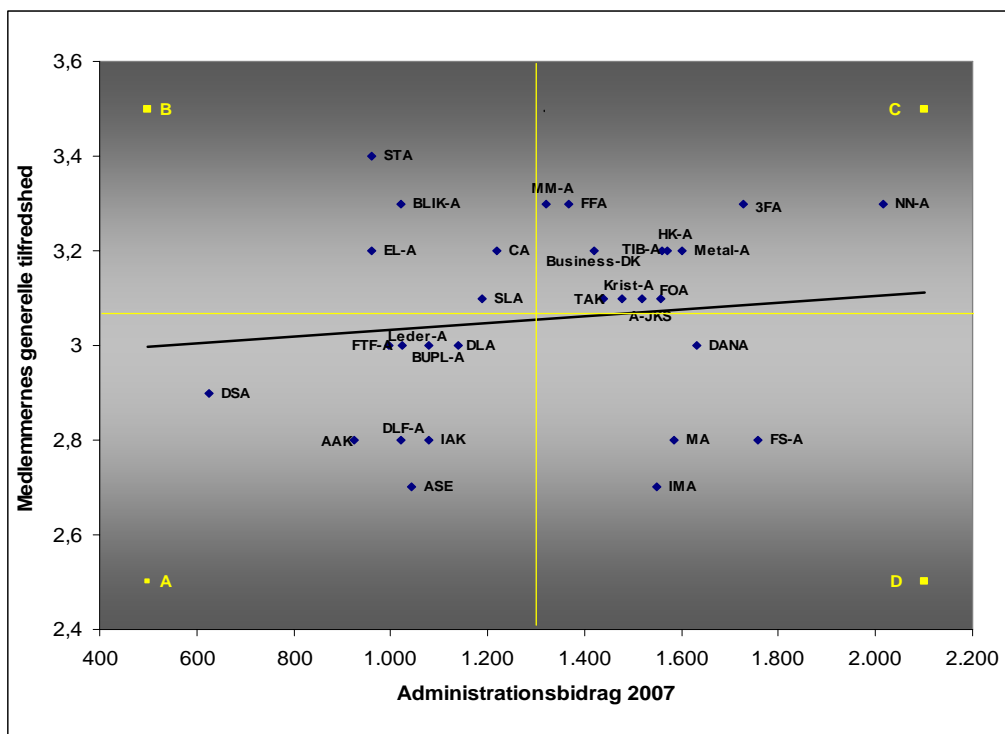
UNI-C har i forbindelse med undersøgelsen af de ledighedsberørte a-kassemedlemmers tilfredshed bl.a. undersøgt, om der er en sammenhæng mellem tilfredsheden og administrationsbidragets størrelse. Er medlemmerne mere tilfredse med behandlingen i de dyre a-kasser end i de billige, eller er medlemmerne omvendt mere tilfredse i de billige a-kasser – måske netop fordi de er billige?

UNI-C's undersøgelse viser, at den beregnede sammenhæng (korrelationen) mellem pris og kvalitet er yderst beskednen, og sammenstillingen indgår derfor ikke i UNI-C's rapport.

I figur 5.7 nedenfor har direktoratet sammenholdt den generelle tilfredshed i de enkelte a-kasser med prisen for medlemskabet med henblik på at aflæse eventuelle tendenser.

Som udtryk for medlemstilfredsheden er anvendt den samlede score på spørgsmålet om, hvor tilfredse medlemmerne er med den behandling, de får i deres a-kasse. Se figur 2.7 i afsnit 2.4.1. Desuden er anvendt a-kassernes administrationsbidrag pr. medlem i 2007.

Figur 5.7 Medlemmernes generelle tilfredshed i 2007 sammenholdt med administrationsbidraget pr. medlem i 2007



Kilde: Arbejdsdirektoratet

Figuren bekræfter, at sammenhængen mellem det, medlemmet betaler for at være medlem og tilfredsheden med behandlingen i a-kassen, er meget lille.

Der ses eksempler på både billige og dyre a-kasser, hvor medlemstilfredsheden ligger over gennemsnittet, ligesom der er eksempler på både billige og dyre a-kasser, hvor medlemstilfredsheden ligger under gennemsnittet. Fx har den tredje billigste a-kasse (STA) den højeste tilfredshed blandt medlemmerne, mens den næstdyreste a-kasse (Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse) har en medlemstilfredshed blandt de laveste.

Dog ses en vis tendens til, at medlemstilfredsheden er højere i en del a-kasser (12) med et administrationsbidrag over eller tæt på gennemsnittet og lavere i en del a-kasser (9) med en administrationsudgift under gennemsnittet.

Men en høj pris giver altså ikke nødvendigvis mere tilfredse medlemmer, ligesom det er muligt at opnå en høj tilfredshed med et relativt lavt administrationsbidrag.

Det skal understreges, at den manglende entydige sammenhæng ikke er overraskende. Dels er det et billede, der går igen fra tidligere analyser i 2003 og 2005, og dels kunne man på forhånd være skeptisk i forhold til en eventuel entydig sammenhæng, da størrelsen af administrationsbidraget i de enkelte a-kasser ikke alene kan afspejle forskelle i serviceniveau, men også kan hænge sammen med medlemssammensætningen, den administrative belastning bl.a. som følge af ledigheden, strukturen i a-kassen osv.

Det har også været undersøgt, om der kunne ses en sammenhæng mellem medlemstilfredsheden og a-kassernes effektivitet i form af omkostningen pr. vægtet transaktion. Her ses der imidlertid slet ingen sammenhæng.

6 A-kassernes udgifter til administration

Dette afsnit viser, at a-kassernes udgifter til administration fortsætter den faldende tendens. A-kassernes 2006-regnskaber viser, at administrationsudgiften er faldet fra 2005 til 2006, ligesom det bidrag til administration, a-kasserne opkræver fra deres medlemmer i 2007, også er faldet lidt i forhold til året før.

Udviklingen i administrationsudgifterne fra 2005 til 2006 har dog ikke kunnet holde trit med den markant faldende ledighed, og den samlede nedgang i den administrative belastning.

Udviklingen i de enkelte a-kasser er meget forskellig. Udgiften stiger i nogle a-kasser, mens andre har faldende udgifter.

A-kassernes udgifter til markedsføring stiger, særligt blandt de tværfaglige a-kasser.

6.1 Udviklingen i administrationsudgifterne

A-kassernes udgifter til administration har siden slutningen af 1990'erne haft stor politisk bevågenhed. Direktoratet følger derfor udviklingen i disse.

Boks 6.1 Administrationsbidrag og administrationsudgifter

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 er på 1.363 kr. i 2007.

Udover administrationsbidraget skal et medlem af en a-kasse betale et bidrag til arbejdsløshedsforsikringen, et ATP-bidrag og et evt. bidrag til efterlønsordningen. 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. Medlemmernes bidrag til a-kassernes administration og til arbejdsløshedsforsikringen er fradragsberettigede.

Administrationsbidraget fastsættes forud bl.a. på grundlag af de budgetterede administrationsudgifter og de budgetterede medlemstal. *Administrationsudgifterne* opgøres bagud på grundlag af a-kassens faktiske regnskabstal. De samlede administrationsudgifter var på 3,1 mia. kr. i 2006, svarende til en gennemsnitlig årlig administrationsudgift pr. medlem på 1.380 kr. i 2006.

6.1.1 A-kassernes samlede udgifter til administration

A-kassernes samlede udgifter til administration var 3,1 mia. kr. i 2006. Udgifterne er i faste priser faldet med 4,7 pct. fra 2005 til 2006. Se tabel 6.2.

Administrationsudgifterne er i faste priser faldet med 15,7 pct. fra 2000 til 2006.

Den gennemsnitlige administrationsudgift pr. medlem var 1.380 kr. i 2006. I faste priser er denne faldet med henholdsvis 3,1 pct. fra 2005 og 12,2 pct. fra 2000.

A-kassernes faldende medlemstal er en væsentlig del af forklaringen på, at den gennemsnitlige administrationsudgift pr. medlem er faldet lidt mindre end de samlede administrationsudgifter. A-kassernes samlede udgifter til administration falder, men der er samtidig blevet færre medlemmer at dele udgiften ud på.

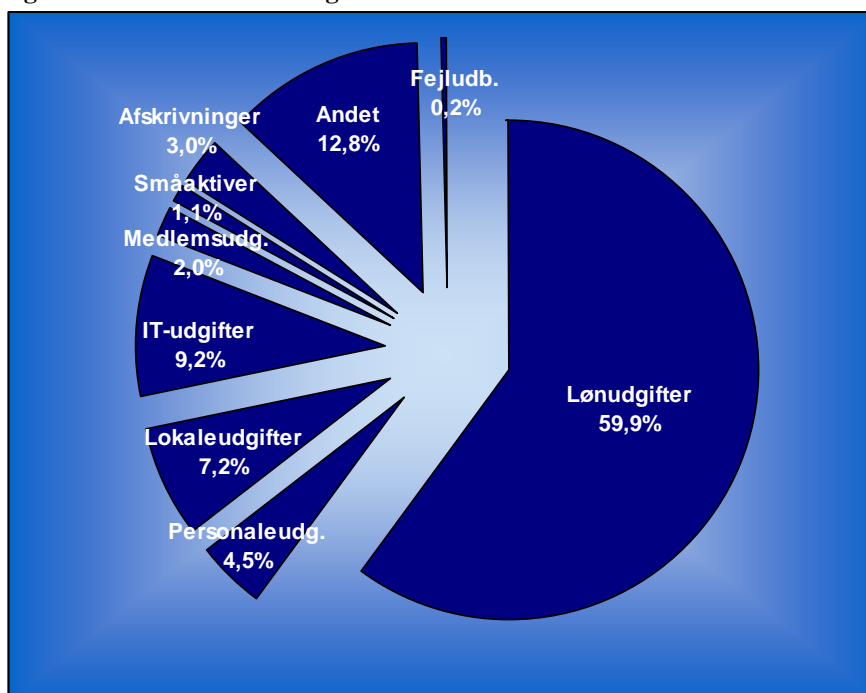
Faldet i administrationsudgiften fra 2005 til 2006 skal ses i forhold til, at den administrative belastning i a-kasserne er faldet endnu mere i samme periode. Se afsnit 5.2.

Det gennemsnitlige administrationsbidrag pr. medlem er i faste priser faldet med 1,4 pct. fra 2006 til 2007. Se afsnit 6.3.2.

6.1.2 A-kassernes samlede administrationsudgifter fordelt på udgiftsarter

Den procentvise fordeling af a-kassernes udgifter på de enkelte udgiftsarter har været næsten uændret siden 2000. Lønudgifterne er uændret den helt store udgiftspost for a-kasserne med ca. 60 pct.

Figur 6.1 Administrationsudgifter i 2006 ekskl. renter fordelt efter art



Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2000, 2005 og 2006 samt arbejdsdirektoratets beregninger

Administrationsudgifterne er som nævnt faldet med 4,7 pct. i faste priser fra 2005 til 2006. Se tabel 6.2. Det samlede fald dækker over, at nogle udgiftsarter er steget, mens andre er faldet.

Lønudgifterne er faldet med 5,8 pct. i faste priser og lokaleudgifterne med 10,9 pct. Også udgifterne til småaktiver og afskrivninger er faldet.

Det er primært personale- og medlemsudgifterne, der er steget fra 2005 til 2006.

Tabel 6.2 A-kassernes administrationsudgifter i 2000, 2005 og 2006 i mio. kr. og fordelt efter art⁵¹

Udgiftsart	2000 (i mio. kr. og løbende priser)	2005 (i mio. kr. og løbende priser)	2006 (i mio. kr. og løbende priser)	Procentvis ændring 2005-2006 (i faste priser)	Procentvis ændring 2000-2006 (i faste priser)
Lønudgifter	1.837,5	1.949,3	1.892,1	-5,8	-15,8
Personaleudgifter	109,0	127,4	140,7	8,5	15,4
Lokaleudgifter	216,1	251,2	227,8	-10,9	-5,8
IT-udgifter	299,6	290,8	291,4	-1,6	-13,1
Medlemsudgifter	71,4	56,2	62,7	9,4	-21,6
Føljudbetalinger uden ret til refusion (a-kasseandel)	10,9	6,9	7,5	5,5	-38,8
Småaktiver	31,3	46,5	35,6	-24,7	1,5
Afskrivninger	158,9	114,8	95,6	-18,2	-46,3
Andet	449,2	398,4	405,9	0,1	-19,2
Adm. i alt ekskl. renter	3.184,0	3.241,6	3.159,3	-5,0	-15,8
Renter, netto	-17,7	-24,5	-13,3	-46,8	-33,2
Adm. i alt	3.166,3	3.217,1	3.146,0	-4,7	-15,7

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2000, 2005 og 2006 samt arbejdsdirektoratets beregninger
1) Posten "andet" dækker over udgifter til abonnementer, advokat, forsikringer, kontingent til AK-Samvirke, kontorartikler, markedsføring, porto, revision, rejser og telefon.

A-kassernes drifts- og udviklingsomkostninger til IT var 291 mio. kr. i 2006, hvilket er et fald på 1,6 pct. i faste priser i forhold til 2005. Når IT-lønningerne samt IT-småaktiver og IT-afskrivninger medregnes, udgjorde de samlede IT-udgifter 503 mio. kr. i 2006. I forhold til 2005 er det et fald på 6,8 pct. i faste priser.

Udviklingen på IT-området og a-kassernes IT-omkostninger blev analyseret i benchmarkingrapporten fra 2006. A-kasserne i den faglige følgegruppe tilkendegav i den forbindelse, at a-kasserne var rede til at tage nye skridt for at skabe omkostningseffektive og innovative systemer, der er både billigere og bedre end de, a-kasserne har i dag.

Direktoratet vil følge op på området igen i en senere analyse.

6.2 Sammenligning af de enkelte a-kassers udgifter

6.2.1 Sammenligning af a-kassernes udgifter på hovedposter

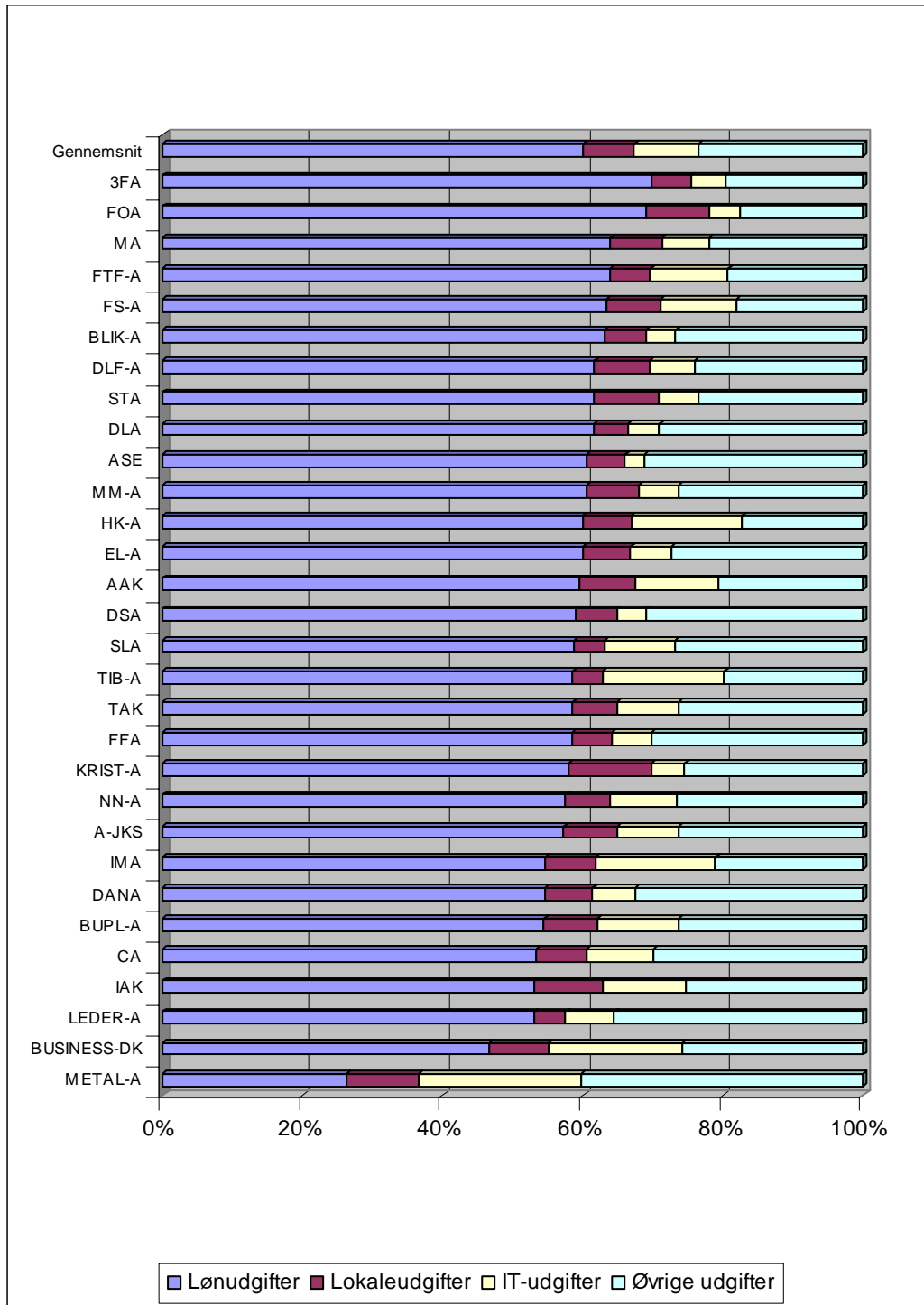
Figur 6.3 viser det indbyrdes forhold mellem hovedposterne løn, lokaler, IT og øvrige udgifter i de enkelte a-kasser i 2006. Øvrige udgifter omfatter her de resterende hovedposter under ét.

Der er store variationer i udgiftsfordelingen i de enkelte a-kasser. Lønudgifterne udgør fx mellem 26 og 70 pct. af de samlede administrationsudgifter.

Variationerne kan dog i nogen grad skyldes, at driftsopgaver i forskelligt omfang er omfattet af en administrationsaftale og/eller er outsourcet til tredjemand. En høj grad af outsourcing medfører alt andet lige mindre udgifter til løn, men til gengæld en større udgift under de øvrige udgiftsposter.

⁵¹ Lønudgiften er deflateret efter Danmarks Statistiks lønindeks for den private sektor, og alle øvrige udgifter er deflateret efter Danmarks Statistiks gennemsnitlige forbrugerprisindeks.

Figur 6.3 A-kassernes administrationsudgifter i 2006 fordelt på hovedområder (i procent).⁵² Fordelt på a-kasser



Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2006 samt arbejdsdirektoratets beregninger

6.2.2 Sammenligning af a-kassernes markedsføringsudgifter

A-kasserne har siden midten af 2002 skulle specificere deres udgifter til markedsføring på en selvstændig post i regnskabet.

Halvdelen af de 30 a-kasser havde udgifter til markedsføring i 2006.

⁵² Overskuddet eller underskuddet i forbindelse med en a-kasses "Anden Aktør-Indsats" indgår i administrationsregnskabet og er medtaget under øvrige udgifter. IT-lønningerne indgår under lønudgifter og ikke under IT-udgifter.

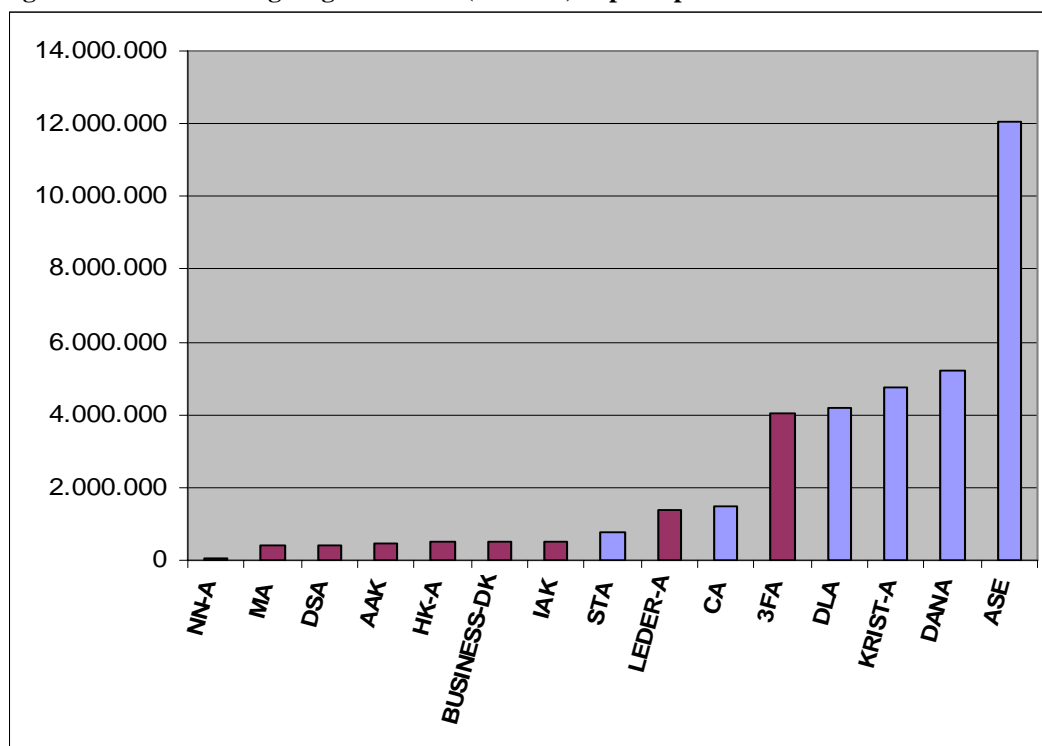
A-kassernes samlede udgifter til markedsføring er steget fra 25,8 mio. kr. i 2003 til 36,7 mio. kr. i 2006. Udgifterne til markedsføring er sandsynligvis større, da der kan være forbund, der afholder fælles udgifter til markedsføring.

Forbundenes udgifter til markedsføring er steget fra 26,6 mio. kr. i 2003 til 59,1 mio. kr. i 2006, og det må formodes, at forbundenes markedsføring også har en betydning for a-kasserne. Dels fordi den forbundsfinansierede markedsføring også kan omfatte a-kassedelen, og dels fordi mange mennesker ikke skelner mellem forbund og a-kasse.⁵³

De stigende markedsføringsudgifter skal ses i sammenhæng med den øgede konkurrence mellem a-kasserne om medlemmerne.

Som det også har været tilfældet tidligere år, brugte ASE med over 12 mio. kr. ca. 1/3 af de samlede udgifter til markedsføring. DANA, Kristelig A-kasse, Danske Lønmodtageres A-kasse og Faglig Fælles A-kasse brugte hver især mere end 4 mio. kr. på markedsføring i 2006.

Figur 6.4 Markedsføringsudgifter i 2006 (i kroner). Opdelt på a-kasser



Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2006

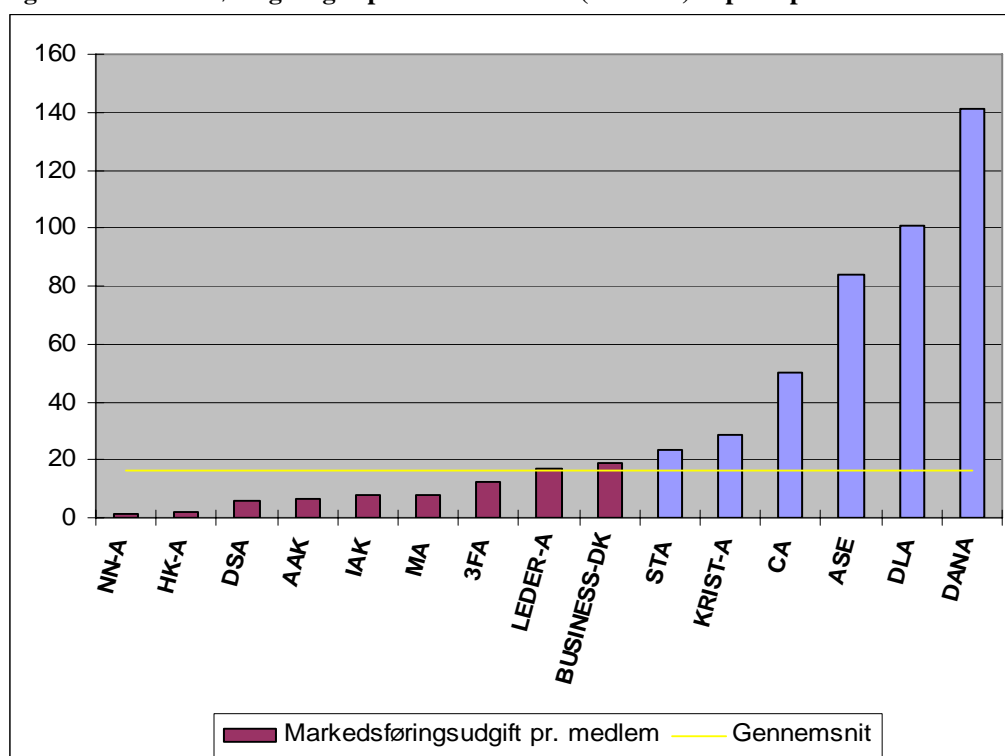
Note: De tværfaglige a-kasser er markeret med blå søjle i figuren. De fagligt afgrænsede a-kasser har en rød søjle.

DANA, Danske Lønmodtageres A-kasse og ASE bruger flest kroner pr. medlem til markedsføring. Se figur 6.5.

Det er tværfaglige a-kasser, der bruger flest penge på markedsføring, uanset om der ses på den totale udgift eller udgiften pr. medlem⁵⁴.

⁵³ Ugebladet A4 offentliggjorde i juni 2007 en undersøgelse af forbundenes udgifter til markedsføring. I denne undersøgelse indgår også forbund, hvis tilknyttede a-kasse ikke har oplyst at have udgifter til markedsføring.

⁵⁴ At en a-kasse er tværfaglig betyder, at den kan optage alle lønmodtagere og/eller selvstændige uanset faggruppe eller erhvervsområde. Fagligt afgrænsede a-kasser kan kun optage medlemmer inden for bestemte faglige områder.

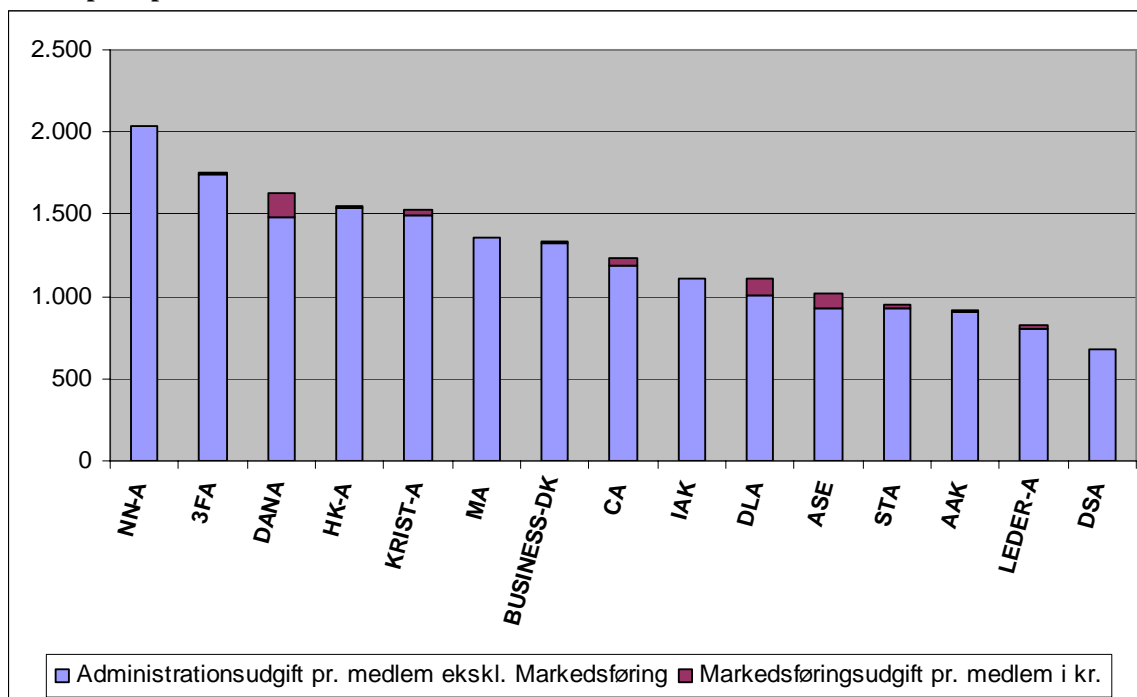
Figur 6.5 Markedsføringsudgift pr. medlem i 2006 (i kroner). Opdelt på a-kasser

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2006 og arbejdsdirektoratets beregninger
 Note: De tværfaglige a-kasser er markeret med blå søjle i figuren. De fagligt afgrænsede a-kasser har en rød søjle.

Der er ingen entydig sammenhæng mellem den enkelte a-kasses forbrug på markedsføring og udviklingen i medlemstallet. Danske Lønmodtageres A-kasse har den næsthøjeste markedsføringsudgift pr. medlem og en stor medlemstilgang fra ultimo 2005 til ultimo 2006. Derimod har fx DANA oplevet en tilbagegang i medlemstallet trods de højeste markedsføringsudgifter pr. medlem, ligesom tre af de fire LO a-kasser, der har markedsføringsudgifter, også har oplevet en tilbagegang i medlemstallet.

Det kan dog ikke udelukkes, at markedsføringen kan have begrænset tilbagegangen af medlemmer i de sidstnævnte a-kasser.

Figur 6.6 nedenfor viser i øvrigt, hvor stor en andel markedsføringsudgiften udgør af de samlede administrationsudgifter pr. medlem i de a-kasser, der har markedsføringsudgifter i 2006.

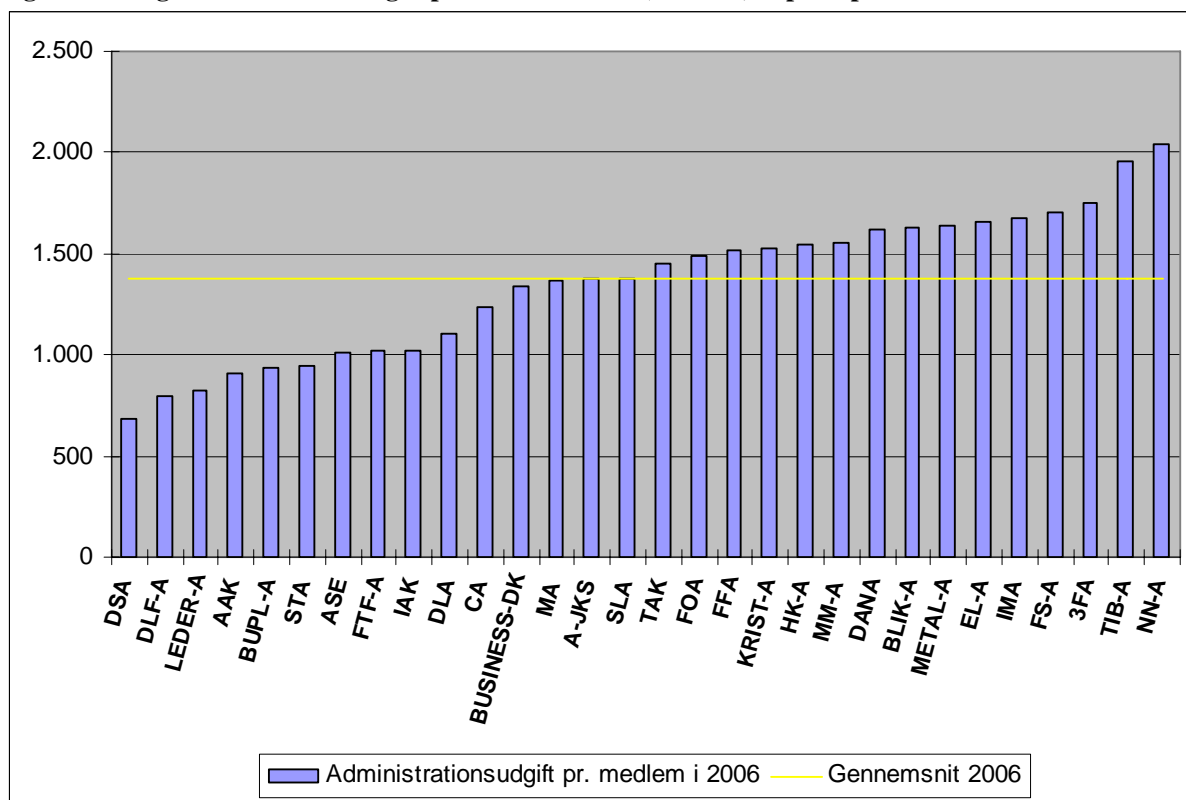
Figur 6.6 Markedsføringsudgiften pr. medlem i 2006 sat i forhold til administrationsudgiften pr. medlem i 2006. Opdelt på a-kasser

Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2006 og arbejdsdirektoratets beregninger

6.2.3 Sammenligning af a-kassernes administrationsudgift pr. medlem

Som tidligere nævnt var a-kassernes gennemsnitlige årlige administrationsudgift pr. medlem 1.380 kr. i 2006.

Danske Sundhedsorganisationers A-kasse havde, som det var tilfældet de foregående 4-5 år, den laveste udgift på 683 kr. Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse havde med 2.040 kr. den højeste udgift pr. medlem i 2006. Det er også disse to a-kasser, der er henholdsvis billigst og dyrest at være medlem af i 2007. Se afsnit 6.3.1.

Figur 6.7 Årlig administrationsudgift pr. medlem i 2006 (i kroner). Opdelt på a-kasser

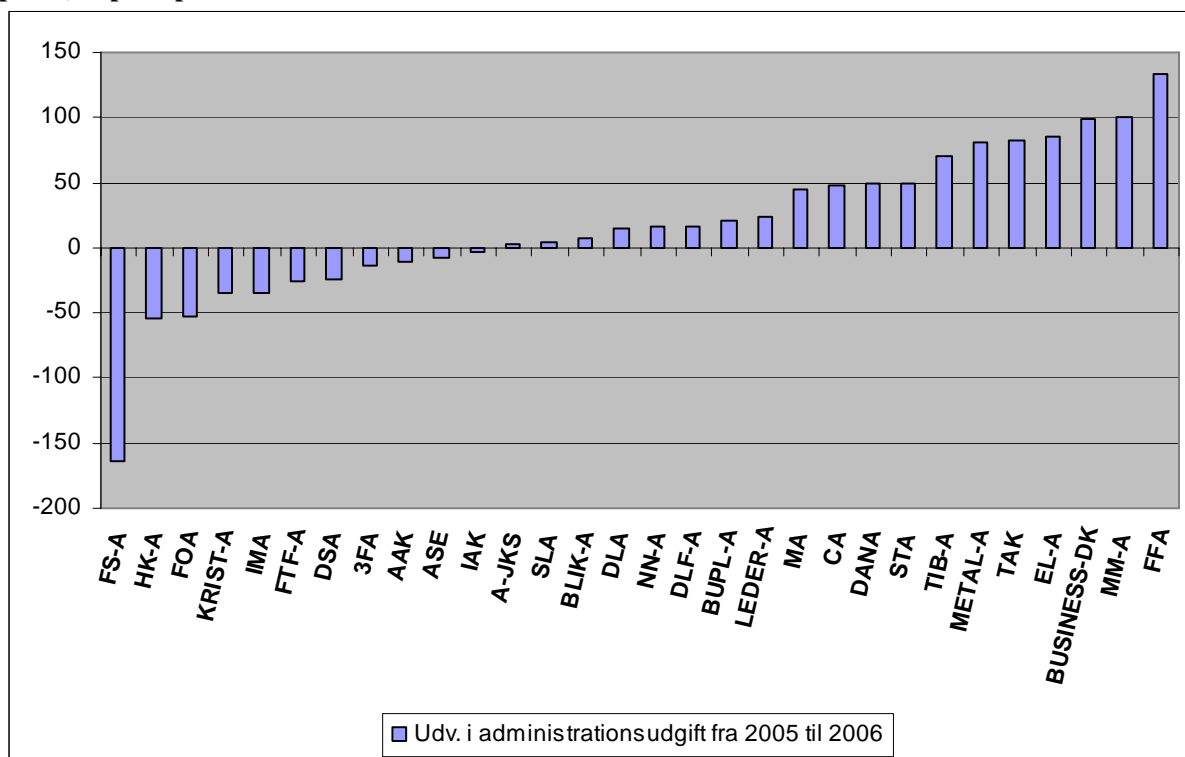
Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2006 og arbejdsdirektoratets beregninger

Forskellene mellem a-kasserne analyseres nærmere i afsnit 5.3.2 (afsnittet om a-kassernes produktivitet og effektivitet).

Figur 6.8 viser udviklingen i administrationsudgiften pr. medlem fra 2005 til 2006.

Funktionærernes og Servicefagenes A-kasse har med 164 kr. haft det største fald i administrationsudgiften pr. medlem fra 2005 til 2006. Frie Funktionærers A-kasse har med 133 kr. haft den største stigning.

Figur 6.8 Udviklingen i årlig administrationsudgift pr. medlem fra 2005 til 2006 (i kroner og løbende priser). Opdelt på a-kasser



Kilde: A-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter for 2006 og arbejdsdirektoratets beregninger

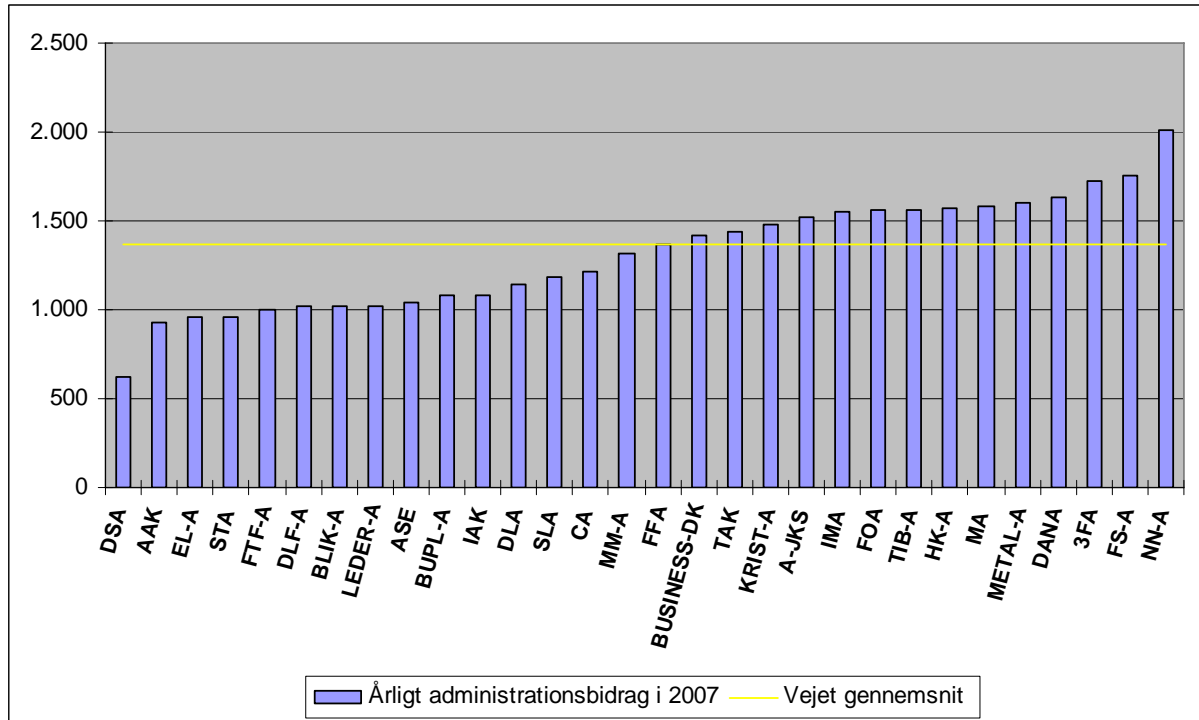
6.3 Sammenligning af a-kassernes administrationsbidrag

6.3.1 Administrationsbidraget i 2007

Et fuldtidsforsikret medlem betaler i gennemsnit 1.363 kr. til a-kassens administration i 2007.

Medlemmerne i den billigste a-kasse, Danske Sundhedsorganisationers A-kasse, betaler 624 kr., mens medlemmerne i den dyreste a-kasse, Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes A-kasse, betaler 2.015 kr.

Figur 6.9 Årlige administrationsbidrag pr. fuldtidsforsikret medlem i 2007 (i kroner).⁵⁵ Opdelt på a-kasser



Kilde: A-kasserne og Arbejdsdirektoratets beregninger

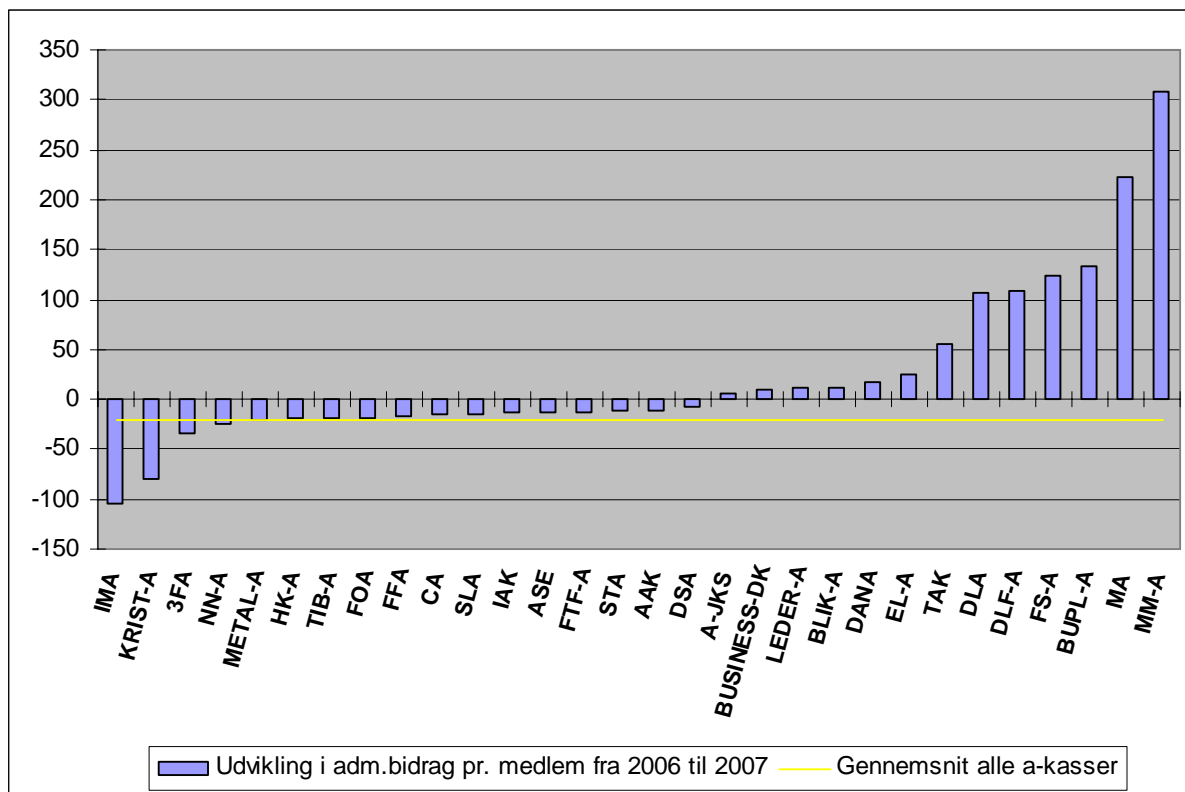
6.3.2 Udviklingen i administrationsbidraget

A-kassernes administrationsbidrag er samlet set faldet fra 1.366 kr. i 2006 til 1.363 kr. i 2007. Det svarer til et fald på 1,4 pct. i faste priser. Udviklingen dækker over en meget forskellig udvikling i de enkelte a-kasser.

Opgjort i faste priser har 13 a-kasser hævet bidraget, mens 17 har sænket bidraget.

⁵⁵ Blik og Rørarbejdernes A-kasse og Ledernes A-kasse er såkaldt vederlagsfrie a-kasser. At en a-kasse er vederlagsfri betyder, at det er den tilknyttede faglige organisation, der betaler a-kassens administrationsudgifter. A-kasserne kan dog opkræve et administrationsbidrag fra de medlemmer, der ikke samtidig er medlemmer af de respektive faglige organisationer. Beløbet kan højst udgøre 1½ gang højeste dagpengesats pr. år.

Figur 6.10 Udvikling i årligt administrationsbidrag pr. medlem fra 2006 til 2007 (i kroner og faste priser).⁵⁶ Opdelt på a-kasser



Kilde: A-kasserne og Arbejdsdirektoratets beregninger

Note: Danmarks Statistiks Forbrugerprisindeks juli 2006 til juli 2007.

Malerfagets og Maritim A-kasse (MM-A) og Magistrenes A-kasse (MA) har hævet bidraget mest fra 2006 til 2007. For MM-A's vedkommende er stigningen imidlertid næppe udtryk for en faktisk stigning. Forklaringen er formentlig, at a-kassen pr. 1. januar 2007 ikke længere er en vederlagsfri a-kasse⁵⁷.

IT-fagets og Merkonomernes A-kasse (IMA), der gennem flere år har fremstået som a-kassen med den højeste udgift pr. transaktion, har sænket bidraget mest.

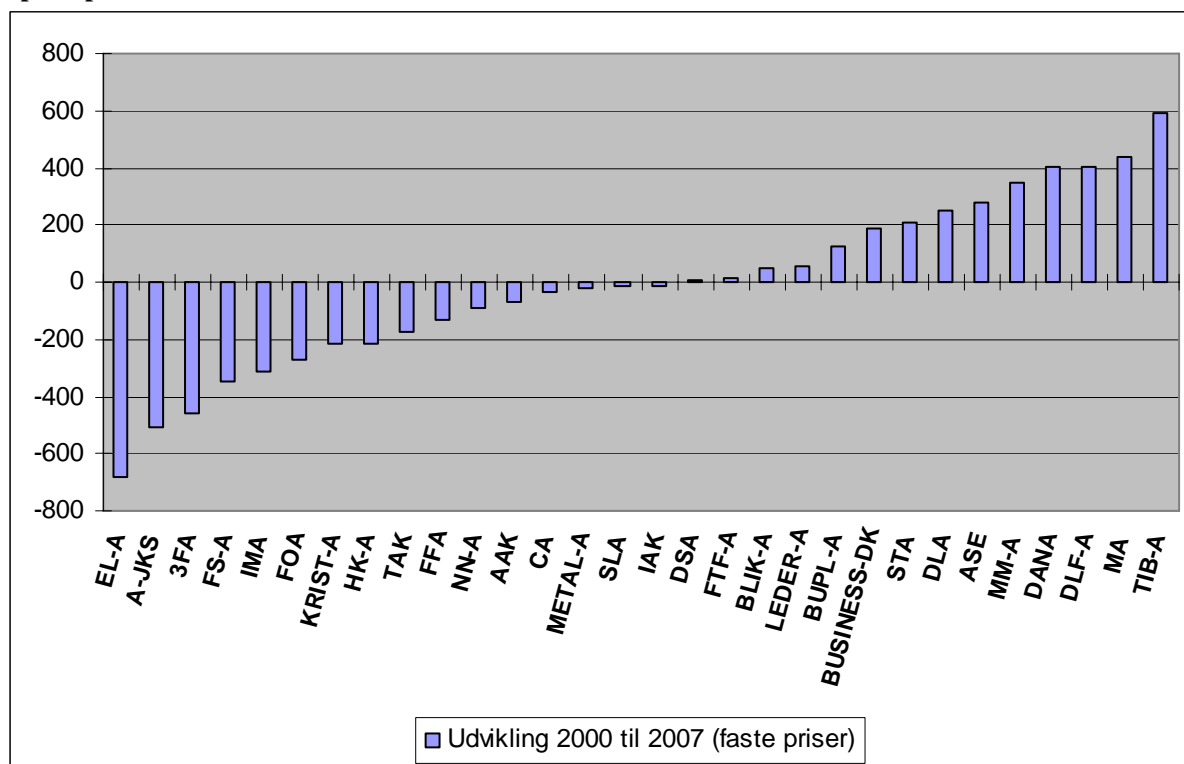
Udviklingen i de enkelte a-kassers administrationsbidrag fra 2000 til 2007 fremgår af figur 6.11.

⁵⁶ Når det gennemsnitlige bidrag er faldet fra 2006 til 2007 på trods af, at der er tale om relativt store stigninger i nogle a-kasser, hænger det sammen med, at der er tale om det vejede gennemsnit. Det er typisk de mindre a-kasser, der har hævet bidraget, mens store a-kasser som Faglig Fælles A-kasse og Kristelig A-kasse har sænket bidraget. Desuden indgår bidraget i den tidligere a-kasse, Restaurations og Bryggeribranchens A-kasse, i beregningen af 2006-gennemsnitstallet, hvilket ikke kan ses af figuren.

Medlemmerne af denne tidligere a-kasse er nu i Faglig Fælles A-kasse, hvor bidraget i 2007 er på 1.728 kr. mod et bidrag på over 2.800 kr. i deres gamle a-kasse i 2006.

⁵⁷ Malerfagets og Maritim A-kasse var en såkaldt vederlagsfri a-kasse indtil 2006 (se note 55). Administrationsbidraget i 2007 afspejler a-kassens reelle udgifter til administration, mens 2006-bidraget var det maksimale beløb, som a-kassen ifølge loven kunne opkræve fra medlemmer, der ikke også var medlem af de tilknyttede faglige organisationer. Malerfagets og Maritim A-kasse forventes i øvrigt at fusionere med Blik og Rørarbejdernes A-kasse med virkning fra 1. januar 2008.

Figur 6.11 Udvikling i årlige administrationsbidrag pr. medlem fra 2000 til 2007 (i pct. og faste priser).⁵⁸
Opdelt på a-kasser



Kilde: A-kasserne og Arbejdsdirektoratets beregninger

Note: Danmarks Statistiks Forbrugerprisindeks juli 2000 til juli 2007.

Danske Lønmodtageres A-kasse (DLA) og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog (A-JKS) indgår med tal for udviklingen fra 2003 til 2007

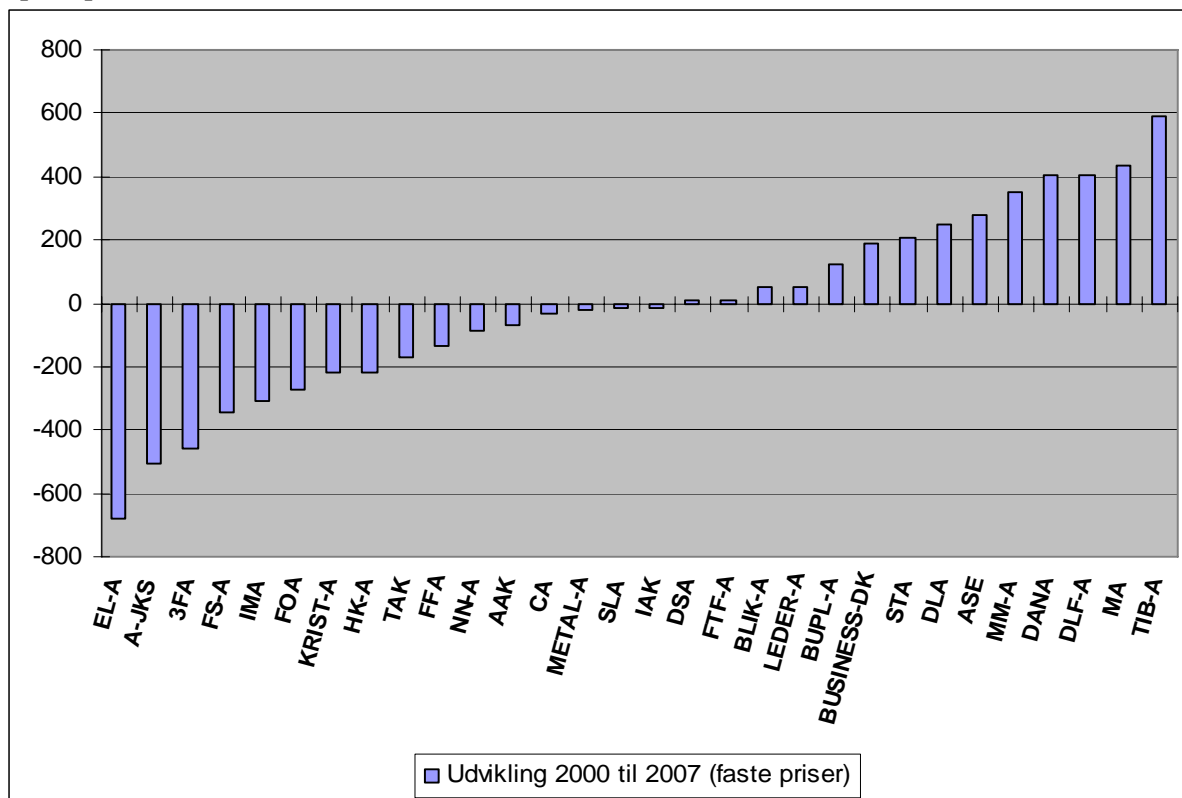
Opgjort i pct. og faste priser er prisen for et medlemskab steget i 14 a-kasser fra 2000 til 2007, mens den er faldet i 16 a-kasser.

Spændet mellem henholdsvis den dyreste og billigste a-kasse er i øvrigt mindsket fra knap 1.900 kr. i 2000 til knap 1.400 kr. i 2007.

Det er i faste priser blevet mere end 400 kr. dyrere at være medlem i Magistrenes A-kasse, DANA og Danmarks Læreres Fælles A-kasse fra 2000 til 2007. El-fagets A-kasse og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog har sænket bidraget mest, uanset om det gøres op i kroner eller procent. Se figur 6.12.

⁵⁸ Faglig Fælles A-kasse's 2007-bidrag sammenlignes med bidraget for 2000 i den daværende Specialarbejdernes A-kasse. Fag og Arbejdes A-kasse's 2007-bidrag sammenlignes med bidraget i den daværende Offentligt Ansattes A-kasse. Bemærk i øvrigt, at Blik og Rørarbejdernes A-kasse og Ledernes A-kasse er såkaldt vederlagsfrie a-kasser. Det samme var Træ-Industri-Bygs A-kasse og Malerfagets og Maritim A-kasse i 2000. Stigningerne i de to sidstnævnte a-kassers administrationsbidrag er dermed heller ikke et korrekt udtryk for udviklingen i administrationsudgifterne. Administrationsbidraget i 2007 afspejler a-kassernes reelle udgifter til administration, mens 2000-bidraget var det maksimale beløb, som a-kassen ifølge loven kunne opkræve fra medlemmer, der ikke også var medlem af de tilknyttede faglige organisationer. Se note 55.

Figur 6.12 **Udvikling i årlige administrationsbidrag pr. medlem fra 2000 til 2007 (i kr. og faste priser).⁵⁹**
Opdelt på a-kasser



Kilde: A-kasserne og Arbejdsdirektoratets beregninger

Note: Danmarks Statistiks Forbrugerprisindeks juli 2000 til juli 2007.

Danske Lønmodtageres A-kasse (DLA) og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog (A-JKS) indgår med tal for udviklingen fra 2003 til 2007

⁵⁹ Stigningerne i Træ-Industri-Byg's A-kasse og Malerfagets og Maritim A-kassess administrationsbidrag er ikke et korrekt udtryk for udviklingen i administrationsudgifterne. Administrationsbidraget i 2007 afspejler a-kassernes reelle udgifter til administration, mens 2000-bidraget var den maksimale pris, som a-kassen ifølge loven kunne opkræve fra medlemmer, der ikke også var medlem af de tilknyttede faglige organisationer. Se note55.

7 Metode

7.1 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 2007.

I forbindelse med benchmarkingarbejdet har der været nedsat en faglig følgegruppe, der løbende har drøftet tilrettelæggelsen og indholdet i benchmarkingen. Følgegruppen havde pr. 1. november 2007 følgende sammensætning:

Tilsynschef Eje Juul Jakobsen (formand), Arbejdsdirektoratet, kontorchef Peter Andersen Hove, Arbejdsdirektoratet, sekretariatschef Torben Dam Jensen og konsulent Lars Preisler, A-kassernes Samvirke, konsulent Leif Jensen, Metalarbejdernes A-kasse, direktør Alex Nielsen, Akademikernes A-kasse, kontorchef Dennis Rasmussen, HK/Danmarks A-kasse, forretningsfører Bent V. Jensen, IT-fagets og Merkonomernes A-kasse. Sekretariatsfunktionen har været varetaget af Arbejdsdirektoratet ved kontorfuldmægtig Maja Hammerstrøm, fuldmægtig Charlotte Funck Christensen og chefkonsulent Per Jensen.

Herudover har flere medarbejdere i TE-1 og PA2, Arbejdsdirektoratet bidraget til arbejdet med rapporten.

7.2 Metode vedrørende medlemstilfredshedsundersøgelsen og undersøgelsen af årsager til a-kasseskift (afsnit 2)

UNI-C har gennemført to undersøgelser for Arbejdsdirektoratet og A-kassernes Samvirke i august 2007:

- 1) Undersøgelse af de ledighedsberørte medlemmers tilfredshed med deres a-kasse
- 2) Supplerende undersøgelse af årsager til a-kasseskift

7.2.1 Undersøgelsen af de ledighedsberørte medlemmers tilfredshed

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse i perioden fra 8. august til 4. september 2007. Den omfatter en stikprøve på mere end 30.000 medlemmer, der har været berørt af ledighed i perioden fra uge 17 til uge 24 i 2007.

For nogle a-kassers vedkommende strækker tidsperioden sig fra uge 1 til uge 24 i 2007 for at sikre en tilstrækkeligt stor population af ledighedsberørte. UNI-C har i disse a-kasser undersøgt, om medlemmer, som var ledige i perioden uge 1 – uge 16 i 2007, vurderer deres a-kasse anderledes end dem, som var ledige i uge 17 – uge 24 i 2007. Der var ingen systematiske forskelle.

Mere end 13.500 personer har besvaret spørgeskemaet enten i papirform eller via internettet. Undersøgelsens svarprocent er 45, hvilket er lavere end svarprocenten i 2005-undersøgelsen (50 pct.), men lidt højere end svarprocenterne i de tilsvarende undersøgelser fra 2001 og 2003 (42 pct. og 43 pct.). De enkelte a-kassers svarprocenter varierer fra 28 til 54 pct.

UNI-C har foretaget en bortfaldsanalyse og vurderer, at undersøgelsen viser et lidt for positivt billede af tilfredsheden på totalniveau. Kvinder og medlemmer over 50 år er overrepræsenterede i responsgruppen, og disse er relativt mere tilfredse end henholdsvis mænd og de yngre aldersgrupper.

Der henvises i øvrigt til afsnit 5 i UNI-C's rapport *A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse – Medlemsundersøgelse 2007*.

Undersøgelsens spørgeskema er medtaget som bilag 1.

7.2.2 Undersøgelsen af årsager til a-kasseskift

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse i perioden fra 8. august til 11. september 2007. Den omfatter en stikprøve på knap 3.000 personer, der har skiftet a-kasse i perioden fra december 2006 til marts 2007.

Undersøgelsen omfatter både beskæftigede, ledige og efterlønsmodtagere. Der er ingen personsammenfald mellem respondenterne i de to undersøgelser.

Ca. 1.500 personer har besvaret spørgeskemaet enten i papirform eller via internettet, hvilket giver en svarprocent på 51 pct.

Også i denne undersøgelse viser UNI-C's bortfaldsanalyse, at kvinder og medlemmer over 40 år er overrepræsenterede. Det betyder, at der kan være en bias på totalresultaterne i undersøgelsen.

Stikprøvens begrænsede omfang giver ikke mulighed for at analysere årsagerne til a-kasseskift på a-kasseniveau.

Der henvises i øvrigt til afsnit 6 i UNI-C's rapport *A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse – Medlemsundersøgelse 2007*.

Undersøgelsens spørgeskema er medtaget som bilag 2.

7.3 Metode vedrørende transaktionsanalysen (afsnit 5)

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. Dette var ikke tilfældet, hvis sammenligningen baserede sig på uvægtede transaktioner.

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

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

- der kan have ligget forud for selve transaktionen
- der er forbundet med selve ekspeditionen af transaktionen (inklusive al kontakt med medlemmer eller andre)
- der har/kan have ligget efter selve transaktionen, og som samtidig ikke kunne indregnes under en arbejdsbelastning, 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 25 transaktioner i analysen, og disse omfatter både ydelsestransaktioner og en række målbare "øvrige handlinger".

Tabel 7.1 Vægtning af a-kassernes transaktioner

	Transaktioner (ydelsestransaktioner og øvrige væsentlige handlinger)	Vægt i 2005 (BM 2006)	Vægt i 2006 (BM 2007)	Bemærkninger
1	Dagpengeudbetaling uden belægning (nul-kort)	0,8	0,8	Uændret
2	Dagpengeudbetaling med belægning	5,5	5,5	Uændret
3	Feriedagpenge (inkl. anden administration end udbetaling)	7,5	7	Nedjusteres som følge af, at op imod 33% af kortene kommer ind digitalt
4	Fleksibel efterløn – udstedelse af efterlønsbevis	40	40	Uændret
5	Fleksibel efterløn – godkendelse og oprettelse	40	40	Uændret
6	Efterlønsudbetalinger uden belægning (nul-kort)	0,9	0,9	Uændret
7	Efterlønsudbetalinger med belægning	5,5	5,5	Uændret
8	Efterløn – præmieudbetaling	35	35	Uændret
9	Overgangsydelsesudbetaling	1	1	Uændret
10	Orlov til børnepasning – oprettelse	10	10	Uændret
11	Orlov til børnepasning – udbetaling	0,9	0,9	Uændret
12	Statens Voksen Uddannelsesstøtte – oprettelse	11	11	Uændret
13	Ledighedsrklæringer	45	45	Uændret
14	Afholdte CV-samtaler	30	25	Nedjusteres som følge af den rutine a-kasserne har fået på området.
15	Underretningspligtige hændelser – rådighedsrelevante	45	40	Nedjusteres som følge af øget brug af standardblanketter og øget rutine.
16	Underretningspligtige hændelser – ikke rådighedsrelevante	2,5	2,5	Uændret
17	Optagelse af medlem	10	7,5	Nedjusteres som følge af, at dokumentationskravet for lønarbejde er bortfaldet
18	Overflytning af medlem*	15	12,5	Nedjusteres som følge af, at overflytninger sker digitalt
19	Udmeldelse af medlem	5	5	Uændret
20	VEU-godtgørelse – oprettelse	10	10	Uændret
21	VEU-godtgørelse – udbetaling	1,5	1,5	Uændret
22	Aktiveringsydelse – oprettelse	7,5	7,5	Uændret
23	Aktiveringsydelse – udbetaling	1,5	1,5	Uændret
24	Vejlednings- og rådighedssamtale i forbindelse med 6 måneders ledighed	30	30	Uændret
25	Administration af EØS-blanketten	75	75	Uændret

Kilde: Arbejdsdirektoratet

Bemærk: - Sager fra det udvidede rådighedstilsyn indgår ikke, da dette tilsyn ophørte primo 2006.

- *Kollektive overflytninger indgår med en vægt 5, da de belaster a-kassen mindre end individuelle overflytninger.

Hvordan beregnes transaktionsudgiften?

Udgiften pr. transaktion er beregnet efter følgende formel:

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

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 i Benchmarking af arbejdsløshedskasserne 2006.

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. transaktion⁶⁰.

⁶⁰ Anden-aktør-indsatsen er registreret særskilt i tidsregistreringsundersøgelsen og ikke som en del af de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter (AMPA).

Tabel- og figuroversigt

Hovedtalsoversigt - 2000 til 2007	10
Figur 2.1 Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse?	16
Figur 2.2 Hvad er den væsentligste grund til, at du overvejer at melde dig helt ud af a-kassesystemet?	18
Figur 2.3 Hvad var den vigtigste grund til, at du skiftede a-kasse?	19
Tabel 2.4 Hvad var den vigtigste grund til, at du skiftede a-kasse? Besvarelsenerne opdelt efter a- kassernes tilhørsforhold og faglige indretning	20
Figur 2.5 Hvad er den væsentligste grund til, at du overvejer at melde dig helt ud af a-kassesystemet?	21
Figur 2.6 Hvad var det mest afgørende for førstegangsmedlemmernes valg af a-kasse?	22
Figur 2.7 Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse? Opdelt på a-kasser ...	23
Figur 2.8 Medlemmernes gennemsnitlige tilfredshed med den behandling, de får i deres a-kasse – ændringer fra 2005 til 2007. Opdelt på a-kasser	24
Tabel 2.9 De 5 bedst placerede af de nuværende a-kasser i årene 2001, 2003, 2005 og 2007	25
Tabel 2.10 De 5 dårligst placerede af de nuværende a-kasser i årene 2001, 2003, 2005 og 2007	26
Figur 2.11 Ledighedsberørte a-kasemedlemmers overordnede tilfredshed med deres a-kasse målt med et tilfredshedsindeks. Opdelt på a-kasser	27
Figur 2.12 Tilfredsheden med CV- og vejledningssamtalen i a-kassen. Opdelt på a-kasser	28
Figur 2.13 I hvilken grad kunne a-kassen hjælpe dig med CV'et ved samtalen? Opdelt på a-kasser...	29
Figur 2.14 Vejledte a-kassen dig ved samtalen om skift af branche for at komme i arbejde? Opdelt på a-kasser	30
Figur 2.15 Råd og oplysninger ved vejledningssamtalen om jobmuligheder og jobsøgning.....	31
Figur 2.16 Fik du indblik i dine jobmuligheder ved samtalen? Opdelt på a-kasser	32
Figur 2.17 Fik du viden om, hvor du kunne få mere hjælp til din jobsøgning? Opdelt på a-kasser	33
Figur 2.18 Kunne du bruge de råd og oplysninger, du fik? Opdelt på a-kasser	34
Figur 2.19 Ledighedsberørte a-kasemedlemmers tilfredshed alt i alt med a-kassen som jobformidler. Opdelt på a-kasser	35
Figur 2.20 Ledighedsberørte a-kasemedlemmer, der er blevet henvist af a-kassen til konkrete, ledige job i 2007. Opdelt på a-kasser	36
Figur 2.21 Ledighedsberørte a-kasemedlemmers vurdering af, om de job, de blev henvist til af a- kassen, var relevante for dem at søge. Opdelt på a-kasser	37
Figur 2.22 Ledighedsberørte a-kasemedlemmer, der i 2007 er blevet pålagt af a-kassen at søge ledige job. Opdelt på a-kasser	38
Figur 2.23 Hvor tilfreds er du med den service din a-kasse tilbyder dig over nettet? Opdelt på a-kasser	39
Figur 2.24 Hvor tilfreds er du med dine muligheder for anden selvbetjening via nettet, fx indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk? Opdelt på a-kasser	40
Figur 2.25 Medlemstilfredsheden med a-kassens åbningstider og geografiske placering i 2005 og 2007	41
Figur 3.1 Udvikling i antallet af klager pr. ledighedsberørt opgjort i procent 2000 – 2006	43
Figur 3.2 Klagesager pr. ledighedsberørt i 2005 og 2006 i procent. Opdelt på a-kasser	43
Figur 3.3 Udviklingen i a-kassernes sagsbehandlingstid fra 2000 til 2006 (i uger).....	44
Figur 3.4 Sagsbehandlingstiden i 2005 og 2006 (i uger). Opdelt på a-kasser	45
Figur 3.5 Udviklingen i a-kassernes omgørelsesprocent fra 2000 til 2006	46
Figur 3.6 Omgørelsesprocenten i 2005 og 2006. Opdelt på a-kasser.....	46
Figur 3.7 Udviklingen i a-kassernes fejlprocent i det intensiverede rådighedstilsyn fra 2000 til 2006	47
Figur 3.8 Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn i 2005 og 2006. Opdelt på a-kasser	48
Figur 3.9 Rettidigt afholdte CV-samtaler i pct. i 2005 og 2006. Opdelt på a-kasser	49
Tabel 3.10 Benchmarking af a-kassernes kvalitet i sagsbehandlingen i 2006	51
Figur 4.1 Udviklingen i antallet af a-kasemedlemmer pr. 31. december i året til 1. juli 2007	53
Figur 4.2 Forsikringsgraden fordelt på aldersgrupper 2000 – 2006.....	54
Tabel 4.3 Udvikling i forsikringsgraden 2000 – 2006 (forsikrede i pct. af arbejdstyrken).....	55
Opdelt på aldersgrupper	55
Figur 4.4 A-kassernes medlemstal pr. 1. juli 2007. Opdelt på a-kasser	56

Tabel 4.5 Oversigt over a-kassernes medlemstal ultimo 2000, primo 2006 og medio 2007.....	57
Tabel 4.6 Oversigt over udvikling i medlemsantal for tværfaglige a-kasser fra 1. januar 2006 til 1. juli 2007	58
Figur 4.7 Udviklingen i medlemstal opgjort i procent fra 31. december 2000 til 1. juli 2007. Opdelt på a-kasser	59
Figur 4.8 Udvikling i antallet af afdelinger fra 31. december 2000 til 31. december 2006. Opdelt på a-kasser	60
Figur 4.9 Udviklingen i antallet af årsværk fra 31. december 2000 til 31. december 2006. Opdelt på a-kasser	61
Figur 5.1 Udviklingen i a-kassernes samlede udbetalinger fra 2000 til 2007 (løbende priser)	63
Tabel 5.2 A-kassernes udbetalinger i 2004, 2005, 2006 og 2007 (i løbende priser og i mio. kr.).....	64
Boks 5.1 Definition af transaktioner.....	64
Tabel 5.3 Antallet af transaktioner i a-kasserne i 2004, 2005 og 2006	65
Figur 5.4 Udviklingen i a-kassernes samlede arbejdsbelastning og administrationsudgifter fra 2002 til 2006	66
Figur 5.5 A-kassernes omkostninger pr. vægtet transaktion i 2006 (ekskl. arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter). Opdelt på a-kasser	67
Figur 5.6 A-kassernes administrationsudgifter pr. medlem og omkostninger pr. vægtet transaktion i henholdsvis 2005 og 2006	69
Figur 5.7 Medlemmernes generelle tilfredshed i 2007 sammenholdt med administrationsbidraget pr. medlem i 2007	72
Boks 6.1 Administrationsbidrag og administrationsudgifter.....	74
Figur 6.1 Administrationsudgifter i 2006 ekskl. renter fordelt efter art	75
Tabel 6.2 A-kassernes administrationsudgifter i 2000, 2005 og 2006 i mio. kr. og fordelt efter art.....	76
Figur 6.3 A-kassernes administrationsudgifter i 2006 fordelt på hovedområder (i procent). Fordelt på a-kasser	77
Figur 6.4 Markedsføringsudgifter i 2006 (i kroner). Opdelt på a-kasser.....	78
Figur 6.5 Markedsføringsudgift pr. medlem i 2006 (i kroner). Opdelt på a-kasser.....	79
Figur 6.6 Markedsføringsudgiften pr. medlem i 2006 sat i forhold til administrationsudgiften pr. medlem i 2006. Opdelt på a-kasser.....	80
Figur 6.7 Årlig administrationsudgift pr. medlem i 2006 (i kroner). Opdelt på a-kasser	81
Figur 6.8 Udviklingen i årlig administrationsudgift pr. medlem fra 2005 til 2006 (i kroner og løbende priser). Opdelt på a-kasser	82
Figur 6.9 Årlige administrationsbidrag pr. fuldtidsforsikret medlem i 2007 (i kroner). Opdelt på a-kasser	83
Figur 6.10 Udvikling i årligt administrationsbidrag pr. medlem fra 2006 til 2007 (i kroner og faste priser). Opdelt på a-kasser	84
Figur 6.11 Udvikling i årlige administrationsbidrag pr. medlem fra 2000 til 2007 (i pct. og faste priser). Opdelt på a-kasser	85
Figur 6.12 Udvikling i årlige administrationsbidrag pr. medlem fra 2000 til 2007 (i kr. og faste priser). Opdelt på a-kasser.....	86

Bilagsoversigt

- Kapitel 1:** Ingen bilag
- Kapitel 2:** Bilag 1 Spørgeskema til tilfredshedsundersøgelsen
Bilag 2 Spørgeskema til undersøgelsen af a-kasseskift
Bilag 3 Benchmarking af a-kasserne på overordnede tilfredshedsspørgsmål
- Kapitel 3:** Bilag 4 Kriterier for inddelingen af grupper i tabel 3.10
Bilag 5 Oversigt over kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling fra 2002 til 2006 på udvalgte områder
- Kapitel 4:** Bilag 6 Udviklingen i antallet af 18-29-årige dagpengeforsikrede 2000 til 2006 fordelt på a-kasser
Bilag 7 Oversigt over udviklingen i medlemstal 2000, 2005 og 2006
Bilag 8 Oversigt over udviklingen i afdelinger 2000, 2005 og 2006
Bilag 9 Oversigt over udviklingen i årsværk 2000, 2005 og 2006
- Kapitel 5:** Bilag 10 Transaktionsoversigt
Bilag 11 Øvrige nøgletal for a-kassernes produktivitet og effektivitet
- Kapitel 6:** Ingen bilag
- Kapitel 7:** Ingen bilag

Bilag 1 Spørgeskema til tilfredshedsundersøgelsen

Medlemsundersøgelse 2007

I forbindelse med en ledighedsperiode vil man ofte være i kontakt med både jobcentret, fagforeningen og arbejdsløsheds-kassen (a-kassen). Det er kun a-kassen, vi beder dig vurdere.

Generelt om din a-kasse

1. Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse?	Meget tilfreds <input type="checkbox"/>	Tilfreds <input type="checkbox"/>	Hverken / eller <input type="checkbox"/>	Utilfreds <input type="checkbox"/>	Meget utilfreds <input type="checkbox"/>
2. Hvordan er dine forventninger til service fra din a-kasse?	Meget høje <input type="checkbox"/>	Høje <input type="checkbox"/>	Moderate <input type="checkbox"/>	Lave <input type="checkbox"/>	Meget lave <input type="checkbox"/>
3. Lever din a-kasse op til dine forventninger?	I meget høj grad <input type="checkbox"/>	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>
4. Hvordan er den service, du får fra din a-kasse?	Meget god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Hverken / eller <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Meget dårlig <input type="checkbox"/>
5. Føler du, at du har nogen nytte af at være medlem af din a-kasse?	I meget høj grad <input type="checkbox"/>	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>

Information fra a-kassen

<i>Hvor enig er du i disse udsagn?</i>	Meget enig	Enig	Hverken / eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
6. Når jeg kontakter a-kassen, får jeg den information, jeg har brug for	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Breve og informationsmateriale fra a-kassen er let at forstå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A-kassens åbningstider og placering

<i>Hvor enig er du i disse udsagn?</i>	Meget enig	Enig	Hverken / eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
8. Telefon-åbningstiderne passer til mit behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Det er let at komme igennem på telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Åbningstiderne på a-kassens kontorer er tilfredsstillende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. A-kassens kontorer ligger passende geografisk placeret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Service og vejledning fra a-kassens medarbejdere

<i>Hvor enig er du i disse udsagn?</i>	Meget enig	Enig	Hverken / eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
12. A-kassens medarbejdere giver en tilfredsstillende service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. A-kassens medarbejdere ved nok om det, de rådgiver om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. A-kassens medarbejdere er gode til at sætte sig ind i min situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Oplevelse af a-kassen

<i>Hvor enig er du i disse udsagn?</i>	Meget enig	Enig	Hverken / eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
15. A-kassens udbetalinger er uden fejl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pengene fra a-kassen kommer til tiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. A-kassens sagsbehandlingstid er tilfredsstillende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Jeg oplever a-kassens markedsføring som troværdig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kontakt med din a-kasse

19. Hvor mange gange har du været i personlig eller telefonisk kontakt med din a-kasse indenfor de sidste 9 måneder?

- Jeg har ikke været i kontakt med min a-kasse
- 1 - 4 gange
- 5 gange eller flere

Internet

20. Har du adgang til internettet?

Ja Nej

Hvis Ja, besvar da spørgsmål 21-25

Hvis Nej, gå til spørgsmål 26

21. Bruger du nettet til at søge oplysninger fra din a-kasse?

Ja, ofte Ja, af og til Ja, men sjældent Nej, aldrig

Hvor tilfreds er du med følgende?

22. Den service din a-kasse tilbyder dig over nettet

Meget tilfreds Tilfreds Hverken / eller Utilfreds Meget utilfreds Ved ikke

23. Dine muligheder for at søge information på nettet fra din a-kasse, fx om regler, kurser og åbningstider

24. Dine muligheder for at "hente" materialer og blanketter fra din a-kasse via nettet

25. Dine muligheder for anden selvbetjening via nettet, fx at indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk

CV- og vejledningssamtale

26. Har du deltaget i en CV- og vejledningssamtale i a-kassen efter den 1. april 2007?

Ja Nej

Hvis Ja, gå til spørgsmål 27

Hvis Nej, gå til spørgsmål 36

27. Havde du selv udfyldt dit CV inden samtalen med a-kassen?

Ja Nej

28. Havde du brug for a-kassens hjælp til at få udarbejdet et relevant CV til jobnet?

Ja Nej

Hvis Nej, gå da til spørgsmål 30

29. Hvis Ja, kunne a-kassen hjælpe dig med CV'et?

I meget høj grad I høj grad I nogen grad I mindre grad Slet ikke

30. Blev du vejledt om dine rettigheder og pligter som ledig/ arbejdssøgende?

Ja Nej Ved ikke

31. Vejledte a-kassen dig ved samtalen om skift af branche for at komme i arbejde?

Ja Nej Ved ikke

32. Fik du indblik i dine jobmuligheder?

I meget høj grad I høj grad I nogen grad I mindre grad Slet ikke Ved ikke

33. Fik du viden om, hvor du kunne få mere hjælp til din jobsøgning?

34. Kunne du bruge de råd og oplysninger, du fik?

35. Hvor tilfreds var du alt i alt med samtalen?

Meget tilfreds Tilfreds Hverken / eller Utilfreds Meget utilfreds

Jobformidling

36. Har a-kassen henvist dig til konkrete, ledige job i 2007?					Ja	Nej
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Hvis Ja, var jobbene relevante for dig at søge?	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Har a-kassen pålagt dig at søge ledige job i 2007?					Ja	Nej
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvor tilfreds er du alt i alt med a-kassen som jobformidler?	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken / eller	Utilfreds	Meget utilfreds	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit tilhørsforhold til din a-kasse

40. I forhold til andre a-kasser du kender eller har hørt om, hvor attraktiv mener du så, din a-kasse er?		Mere attraktiv	Lige så attraktiv	Mindre attraktiv	Ved ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Hvilket af følgende udsagn er du mest enig i?					
<input type="checkbox"/> Jeg har ikke nogen grund til at skifte a-kasse					
<input type="checkbox"/> Jeg har nogle få grunde til at skifte a-kasse					
<input type="checkbox"/> Jeg har mange grunde til at skifte a-kasse					
42. Hvor sandsynligt er det, at du vil skifte a-kasse inden for det næste år?	Meget sandsynligt	Sandsynligt	Usandsynligt	Meget usandsynligt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvad kunne få dig til at skifte a-kasse?

	Vil være en væsentlig grund	Vil være en grund	Vil ikke være en grund	Vil slet ikke være en grund
43. Kontingentet er lavere i en anden a-kasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Det samlede kontingent for a-kasse og fagforening er lavere et andet sted	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Servicetilbuddet er bedre i en anden a-kasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Det samlede servicetilbud i anden a-kasse og fagforening er bedre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Pris-kvalitetsforholdet er bedre i en anden a-kasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Pris-kvalitetsforholdet på det samlede medlemskab er bedre i anden a-kasse og fagforening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Jeg skifter faggruppe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Jeg får en dårlig behandling i min a-kasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Jeg bliver anbefalet en anden a-kasse af andre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Markedsføring fra andre a-kasser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Jeg finder en anden a-kasse, der bedre matcher mine holdninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Overvejelser om udmeldelse

54. Har du overvejet helt at melde dig ud af a-kassesystemet? Ja Nej

Hvis Ja, besvar da spørgsmål 55 og 56

Hvis Nej, gå til spørgsmål 57

	Meget sand-synligt	Sand-synligt	Usand-synligt	Meget usand-synligt	Ved ikke
55. Hvis Ja, hvor sandsynligt er det, at du vil melde dig helt ud af a-kassesystemet inden for det næste år?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56. Hvad er den væsentligste grund til, at du overvejer at melde dig helt ud af a-kassesystemet? (Kun et kryds)

- Det er for dyrt at være medlem af en a-kasse
- Jeg regner ikke med, at jeg bliver ledig
- Jeg kan klare mig for egne midler i arbejdsløshedsperioden
- A-kassen lever ikke op til mine forventninger
- Andet

Optagelse

57. Er du indenfor det seneste år blevet optaget i en a-kasse for første gang? Ja Nej

Hvis Nej, gå da til spørgsmål 59

58. Hvis Ja, hvad var det mest afgørende for dit valg af a-kasse? (Kun ét kryds)

- Det var den a-kasse, der dækkede mit fagområde
- Det var den a-kasse, jeg forventede ville være den bedste til at hjælpe mig, hvis jeg blev ledig
- Det var den a-kasse, der havde de bedste servicetilbud
- Det var den billigste a-kasse
- A-kassen var politisk uafhængig
- Familie, venner, bekendte m.fl. anbefalede a-kassen
- Andet

Uddannelse

59. Hvad er din seneste afsluttede uddannelse?

- Folkeskole 7. - 10. klasse eller lignende
- Studentereksamen (HF, HH, HHX, HTX el.lign.)
- Erhvervsuddannelse, fx faglært håndværker, butiksuuddannet, kontoruddannet
- Mellemlang videregående uddannelse op til 4 år, fx sygeplejerske, pædagog, lærer, bygningskonstruktør
- Længerevarende uddannelse over 4 år, fx akademiske uddannelser som cand.mag. og cand.jur.
- Andet

Tak for hjælpen!

Bilag 2 Spørgeskema til undersøgelsen om a-kasseskift

Undersøgelse om årsagerne til a-kasseskift

Årsagen til dit a-kasseskift

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | Ja | Nej |
| 1. Flyttede du a-kasse, alene fordi du skiftede fag eller branche? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/> | | |
| | Ja | Nej |
| 2. Flyttede du a-kasse, alene fordi du gik fra at være lønmodtager til selvstændig eller omvendt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hvis Ja til spørgsmål 1 eller spørgsmål 2 gå til spørgsmål 4

3. Hvad var den vigtigste grund til, at du skiftede a-kasse? **(Kun et kryds)**

- For at spare penge på a-kassekontingentet
- For at spare penge på det samlede kontingent til a-kasse og fagforening
- For at opnå bedre servicetilbud i min nye a-kasse
- For at blive medlem i en a-kasse, der bedre matcher mine holdninger
- Jeg var ikke tilfreds med den behandling, jeg fik i min gamle a-kasse
- Andet

Tilfredshed med din nye a-kasse

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Meget tilfreds | Tilfreds | Hverken / eller | Utilfreds | Meget utilfreds |
| 4. Hvor tilfreds er du indtil videre med din nye a-kasse? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Nyt a-kasseskift

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Meget sandsynligt | Sand-synligt | Ikke sand-synligt | Slet ikke sand-synligt | Ved ikke |
| 5. Hvor sandsynligt er det, at du vil skifte a-kasse igen inden for det næste år? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Udmeldelse

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | Ja | Nej |
| 6. Har du overvejet helt at melde dig ud af a-kassesystemet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hvis Nej gå til spørgsmål 9

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Meget sandsynligt | Sand-synligt | Ikke sand-synligt | Slet ikke sand-synligt | Ved ikke |
| 7. Hvis Ja, hvor sandsynligt er det, at du vil melde dig helt ud af a-kassesystemet inden for det næste år? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Hvad er den væsentligste grund til, at du overvejer at melde dig helt ud af a-kassesystemet? **(Kun et kryds)**

- Det er for dyrt
- Jeg regner ikke med, at jeg bliver ledig
- Jeg kan klare mig for egne midler i arbejdsløshedsperioder
- A-kassen lever ikke op til mine forventninger
- Andet

Uddannelse

Uddannelse

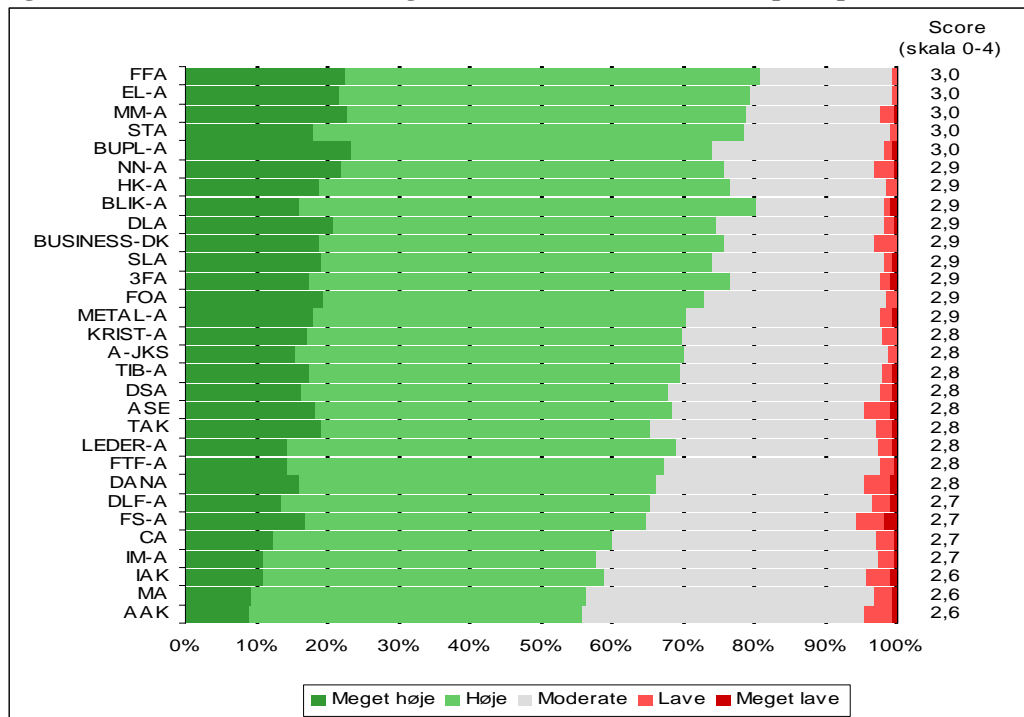
9. Hvad er din seneste afsluttede uddannelse?

- Folkeskole 7. - 10. klasse eller lignende
- Studentereksamen (HF, HH, HHX, HTX el.lign.)
- Erhvervsuddannelse, fx faglært håndværker, butiksuuddannet, kontoruddannet
- Mellemlang videregående uddannelse op til 4 år, fx sygeplejerske, pædagog, lærer, bygningskonstruktør
- Længerevarende uddannelse over 4 år, fx akademiske uddannelser
- Andet

Tak for hjælpen!

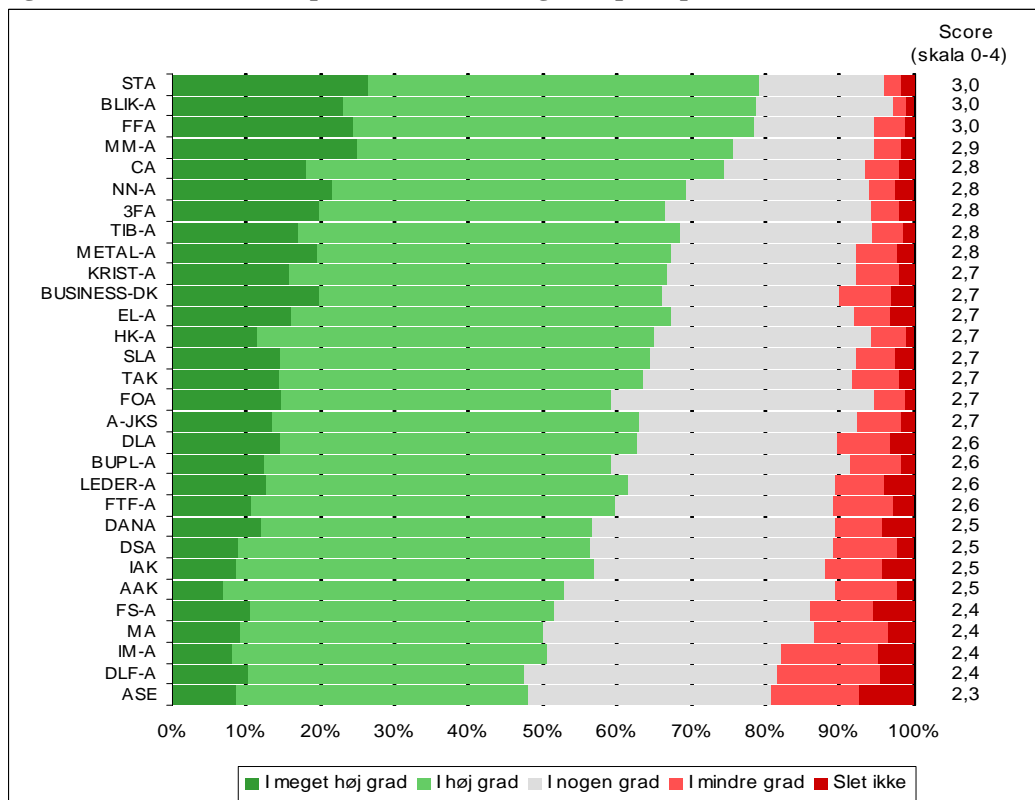
Bilag 3 Benchmarking af a-kasserne på de overordnede tilfredshedsspørgsmål

Figur 1 Hvordan er dine forventninger til service fra din a-kasse? Opdelt på a-kasser



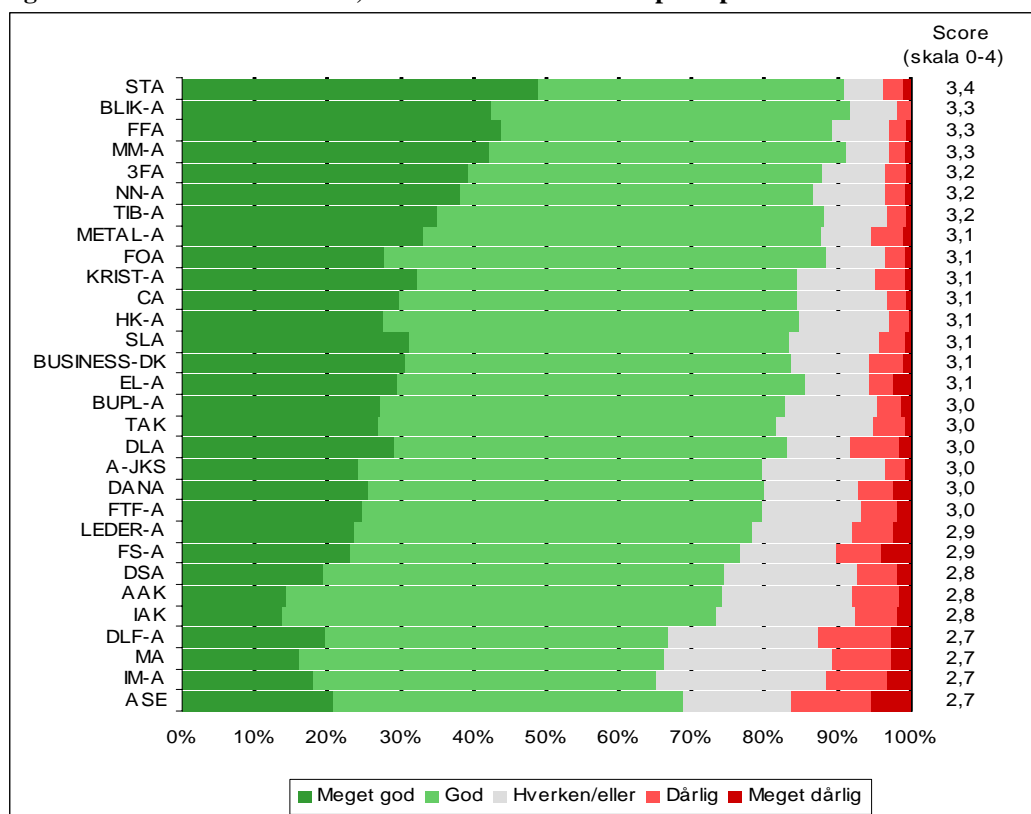
Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Figur 2 Lever din a-kasse op til dine forventninger? Opdelt på a-kasser



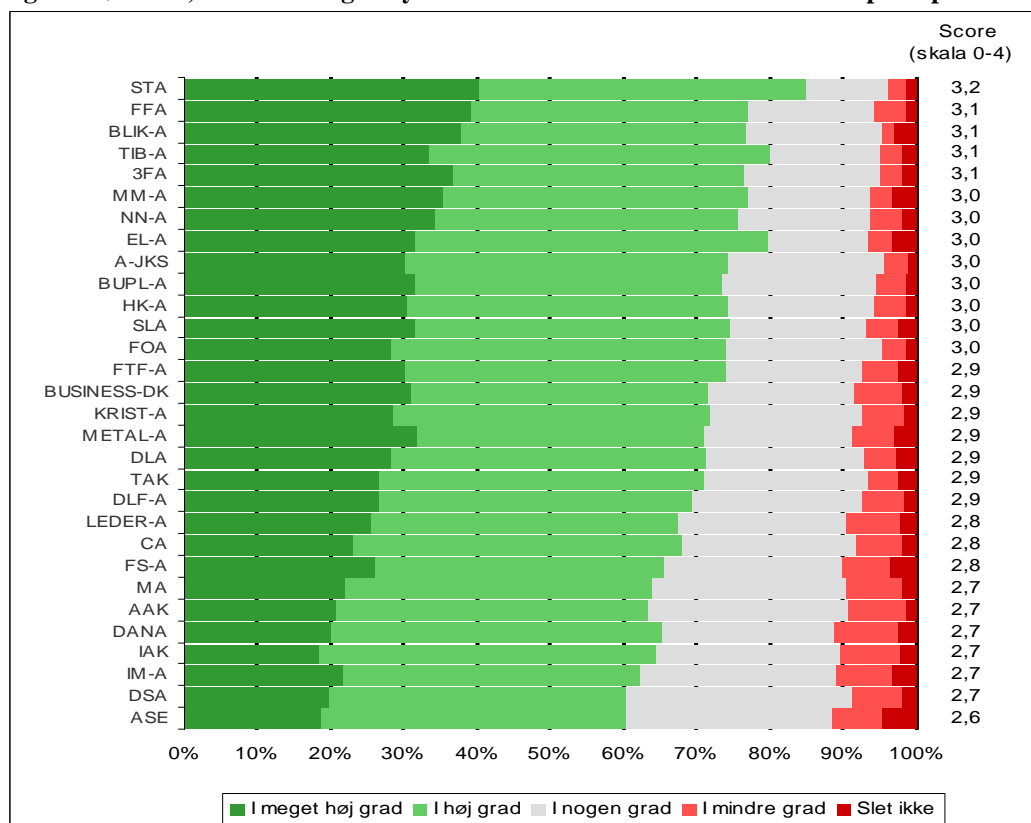
Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Figur 3 Hvordan er den service, du får fra din a-kasse? Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Figur 4 Føler du, at du har nogen nytte af at være medlem af din a-kasse? Opdelt på a-kasser



Kilde: UNI-C, A-kassemedlemmernes tilfredshed med deres a-kasse 2007

Bilag 4 Kriterier for inddelingen af grupper i tabel 3.10

- Sagsbehandlingstiden var i gennemsnit på 5,2 uger i 2006. Inddelingen er foretaget ved at tage gennemsnittet +/- 1,6 uger. Midtergruppen spænder således fra 3,6 til 6,8 uger, mens bedste gruppe ligger under 3,6 uger, og dårligste gruppe ligger over 6,8 uger.
- Omgørelsesprocenten var i gennemsnit på 14,8 pct. i 2006. Inddelingen er foretaget ved at tage gennemsnittet +/- 5 procentpoint. Midtergruppen spænder således fra 9,8 til 19,8 pct., mens bedste gruppe ligger under 9,8 pct., og dårligste gruppe ligger over 19,8 pct.
- Fejlprocenten i det intensiverede rådighedstilsyn var i gennemsnit på 4,3 pct. i 2006. Da der ses et spring i a-kassernes resultater, er inddelingen ikke identisk på begge sider af gennemsnittet. Inddelingen er således foretaget ved at tage gennemsnittet + 2,3 og - 2,0 procentpoint. Midtergruppen spænder således fra 2,3 til 6,7 pct., mens bedste gruppe ligger under 2,3 pct., og dårligste gruppe ligger over 6,6 pct.
- A-kasserne afholdt i gennemsnit 88,5 pct. af CV-samtalerne rettidigt i 2006. Bedste gruppe har afholdt 90 pct. eller flere samtaler rettidigt (måltal fastsat af Arbejdsmarkedsstyrelsen), mens midtergruppen spænder fra 80 til 90 pct., og dårligste gruppe ligger under 80 pct.

Bilag 5 Oversigt over kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling fra 2002 til 2006 på udvalgte områder

	Klager				Klager pr. ledighedsberørt				Sagsbehandlingstid			
	2002	2004	2005	2006	2002	2004	2005	2006	2002	2004	2005	2006
	A-kasse	26	20	32	30	0,2	0,1	0,2	0,3	6,4	4,2	4,6
Træ-Industri-Byg												
Journalistik, Kommunikation og Sprog	34	23	30	27		0,5	0,6	0,6		3,2	4,4	3,9
Socialpædagogernes Landsdækk.												
Faglig Fælles	139	79	257	290	0,2	0,1	0,2	0,3	9,1	11,7	4,9	4,0
FOA - Fag og Arbejdes	191	136	171	132	0,6	0,5	0,5	0,4	5,2	6,7	5,8	4,5
Danmarks Læreres Fælles	29	72	99	105	0,4	0,6	0,8	0,8	10,4	6,9	5,6	5,4
Danske Lønmodtagers												
Metalarbejderne	68	112	101	106	0,3	0,5	0,5	0,7	5,6	7,1	5,1	5,6
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejderne	28	22	39	28	0,3	0,2	0,4	0,4	8,3	10,6	8,3	12,6
Blik og Kørarbejderne	5	5	3	0	0,2	0,2	0,2	0	5,5	2,8	2,1	0,0
El-Fagets	16	17	16	11	0,5	0,4	0,5	0,5	2,2	8,2	5,0	10,3
Malerfaget og Maritim	7	7	8	13	0,2	0,2	0,2	0,5	10,7	26,1	2,4	3,4
HK/Danmarks	140	129	350	379	0,2	0,2	0,6	0,7	11,5	12,9	5,2	4,4
STA	40	73	30	28	1,7	2,6	1,1	1	5,6	8,3	7,5	6,8
Funktionærer og Servicefagene	89	61	91	77	2,0	1,4	2,2	2,2	6,7	8,8	8,0	7,1
Ledernes	137	159	150	148	2,0	2,1	2,1	2,4	8,5	7,0	7,0	5,8
Teknikernes	25	19	42	56	0,4	0,2	0,6	0,8	13,3	11,2	5,9	5,3
Kristelig	353	399	452	426	0,9	0,9	1,1	1	5,4	5,0	5,0	4,2
Danske Sundhedsorganisationers	49	54	56	53	1,1	0,9	0,8	0,6	4,2	4,0	5,3	3,1
Børne- og Ungdomspædagernes Landsdækk.	39	67	42	40	0,4	0,6	0,3	0,3	6,6	4,8	3,2	4,4
Business Danmarks	52	51	50	35	1,5	1,3	1,4	1,1	4,3	5,6	3,5	3,5
Frie Funktionærers	20	10	17	2	0,5	0,2	0,4	0,1	7,3	5,6	4,8	1,4
Ingeniørernes	72	93	125	94	0,9	1,0	1,3	1,1	6,8	5,7	6,7	6,6
Magistrenes	146	127	97	133	1,3	1,0	0,7	1	7,6	6,5	7,5	7,0
Akademikerne	141	115	110	126	1,3	0,9	0,8	0,9	7,1	5,9	6,4	5,3
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles	96	100	199	241	0,3	0,4	0,8	1,3	11,7	9,1	6,0	3,9
ASE	395	394	377	376	4,1	3,0	2,7	2,5	7,5	5,8	6,4	6,2
DANA	142	164	167	135	3,1	3,8	4,4	4,1	6,0	8,1	6,9	7,9
IT-fagets og Merkonomernes	6	8	19	35	0,2	0,3	0,8	1,8	21,6	17,1	7,9	5,9
CA	48	51	34	43	0,9	0,9	0,6	0,8	4,7	3,7	3,3	5,9
I alt/gnm.	2.642	2.716	3.361	3.339	0,6	0,6	0,7	0,8	7,3	6,9	5,9	5,2

	Omgørelsesprocent i klagesager						Fejlprocent i det intensiverede rådighedsfilsyn						Rettligheden af a-kassernes CV-samtaler	
	2002	2004	2005	2006	2002	2004	2005	2006	2002	2004	2005	2006	2005	2006
A-kasse	14,3	18,8	30,8	4,2	26,3	4,7	0,0	4,8	73,0	76,6				
Træ-Industri-Byg														
Journalistik, Kommunikation og Sprog		10,5	15,4	5,0	16,7	16,7	0,0	13,3	77,4	93,3				
Socialpædagogernes Landsdækk.	15,4	20,0	5,3	8,7	16,7	16,7	0,0	10,2	68,5	83,1				
Faglig Fælles	16,4	11,5	13,1	14,4	2,2	2,4	3,0	1,8	78,2	86,7				
FOA - Fag og Arbejdes	19,6	7,9	10,1	17,4	3,4	8,6	5,1	4,3	79,2	76,8				
Danmarks Læreres Fælles	22,2	27,3	10,4	11,3	0,0	0,0	0,0	13,5	69,8	88,4				
Danske Lønmodtageres		33,3	18,2	22,1		10,0	10,0	6,3	65,1	71,1				
Metalarbejdernes	25,0	22,9	10,6	18,7	4,2	3,6	10,0	2,5	76,5	80,8				
Nærings- og Nydelesmiddelarbejdernes	42,1	23,5	17,1	20,0	0,0	0,0	2,1	8,2	78,7	95,1				
Blik og Rørarbejdernes	40,0	33,3	0,0	ingen søger	9,1	0,0	4,5	4,2	71,8	79,8				
El-Fagets	25,0	7,1	23,1	25,0	0,0	0,0	16,1	5,9	84,0	86,4				
Malarfaget og Maritim	42,9	0,0	33,3	22,2	0,0	0,0	2,4	2,9	73,7	79,2				
HK/Danmarks	18,9	18,0	14,1	9,3	12,2	0,0	3,0	5,0	86,3	93,0				
STA	27,0	21,4	32,1	11,1	33,3	0,0	5,9	7,7	73,5	79,6				
Funktionærer og Servicefagenes	26,0	19,1	20,3	23,2	0,0	0,0	0,0	3,1	96,5	93,7				
Ledernes	14,3	20,0	17,9	12,7	0,0	0,0	0,0	0,0	91,0	96,8				
Teknikernes	31,6	18,2	8,3	14,3	0,0	25,0	4,8	2,9	80,9	84,2				
Kristelig	20,9	20,0	15,1	18,7	0,0	1,7	0,8	0,0	87,2	92,0				
Danske Sundhedsorganisationers	14,7	15,2	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	94,9	96,7				
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækk.	14,7	10,0	14,3	6,3	0,0	7,1	4,5	6,1	79,8	80,7				
Business Danmarks	12,5	26,5	19,5	7,9	0,0	0,0	25,0	0,0	95,1	90,0				
Frie Funktionærers	5,6	33,3	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	90,9	93,8				
Ingeniørernes	9,3	17,3	15,2	12,7	28,6	0,0	8,0	1,4	83,9	95,4				
Magistrenes	14,7	13,2	12,9	16,0	0,0	25,0	10,0	3,7	94,6	96,4				
Akademikernes	25,7	16,1	14,9	12,1	16,7	0,0	0,0	6,6	94,3	95,1				
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles	13,6	14,9	10,7	10,8	4,2	0,0	3,9	7,9	87,1	92,4				
ASE	12,0	11,0	11,2	17,0	0,0	10,0	5,7	1,6	88,9	98,5				
DANA	9,5	18,2	17,7	18,9	0,0	5,3	5,0	6,0	83,1	94,5				
IT-fagets og Merkonernes	50,0	25,0	14,3	29,0	0,0	0,0	0,0	2,2	55,1	78,7				
CA	10,8	6,7	11,1	10,8	0,0	10,0	0,0	2,6	60,7	83,8				
I alt/gnm.	17,6	16,3	14,0	14,8	5,0	3,2	3,7	4,3	81,8	88,5				

Bilag 6

Udviklingen i antallet af 18 – 29-årige dagpengepengesikrede fordelt efter eksisterende a-kasser for henholdsvis 4. kvartal 2000 og 4. kvartal 2006⁶¹

A-kasse/faglig organisation	2000	2006	Ændring i pct. 2000 - 2006
Faglig organisation AC			
Journalistik, Kommunikation og Sprog	1917	1872	-2,3
Ingeniørernes	6725	6269	-6,8
Magistrenes	3618	3707	2,5
Akademikernes	6335	6916	9,2
CA	5837	3598	-38,4
I alt	24432	22362	-8,5
Faglig organisation FTF			
Danmarks Læreres Fælles	5407	6167	14,1
Danske Sundhedsorganisationers	6232	8101	30,0
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdæk.	5192	5715	10,1
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles	20300	11498	-43,4
IT-fagets og Merkonomernes	1967	1461	-25,7
I alt	39098	32942	-15,7
Faglig organisation LO			
Træ-Industri-Byg's	12372	10731	-13,3
Socialpædagogernes Landsdækkende	2392	2772	15,9
Faglig Fælles	69291	38823	-44,0
FOA - Fag og Arbejdes	25143	17122	-31,9
Metalarbejdernes	26569	15918	-40,1
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes	9076	4925	-45,7
Blik og Rørarbejdernes	2635	1917	-27,2
El-Fagets	6333	4524	-28,6
Malerfagets og Maritim	5158	2069	-59,9
HK /Danmarks	66498	39255	-41,0
STA	2610	1998	-23,4
Funktionærernes og Servicefagenes	3380	1848	-45,3
Teknikernes	4232	2926	-30,9
I alt	235689	144828	-38,6
Udenfor faglig hovedorganisation			
Danske Lønmodtageres	0	10417	-
Ledernes	3851	1819	-52,8
Kristelig	27119	26869	-0,9
Business Danmarks	2645	1473	-44,3
Frie Funktionærers	2342	1577	-32,7
ASE	4968	7470	50,4
DANA	2642	2250	-14,8
I alt	43567	51875	19,1
I alt alle a-kasser	342786	252007	-26,5

Kilde: Danmarks Statistik

61 Se note 28 og note 35.

Bilag 7

Oversigt over udviklingen i medlemstal 2000, 2005 og 2006 ⁶²

A-kasse	Medlemmer 2000	Medlemmer 2005	Medlemmer 2006	Udvikling 2000 - 2006	Udvikling 2005 - 2006
Faglig Fælles	409.326	340.188	319.763	-89.563	-20.425
HK/Danmarks	323.525	295.592	281.061	-42.464	-14.531
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles	173.418	153.125	137.541	-35.877	-15.584
FOA - Fag og Arbejde	218.148	191.720	184.123	-34.025	-7.597
Metalarbejdernes	113.858	104.778	99.833	-14.025	-4.945
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes	38.932	33.805	30.403	-8.529	-3.402
STA	39.025	31.545	31.982	-7.043	437
Træ-Industri-Byg's	56.674	52.416	49.901	-6.773	-2.515
ASE	151.271	143.384	145.579	-5.692	2.195
Ledernes	87.356	82.282	82.029	-5.327	-253
Funktionærernes og Servicefagenes	25.664	23.649	21.881	-3.783	-1.768
DANA	40.035	37.315	36.668	-3.367	-647
Teknikernes	32.251	30.239	30.259	-1.992	20
El-Fagets	25.328	24.168	23.553	-1.775	-615
Frie Funktionærers	23.825	23.196	22.712	-1.113	-484
Blik og Rørarbejdernes	8.256	8.065	7.869	-387	-196
Malerfagets og Maritim	10.607	10.715	10.278	-329	-437
Business Danmarks	27.036	26.883	26.751	-285	-132
IT-fagets og Merkonomernes	13.380	13.980	13.613	233	-367
CA	25.230	29.511	29.708	4.478	197
Socialpædagogernes Landsdækkende	28.518	34.362	34.558	6.040	196
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdæk.	52.571	59.401	59.691	7.120	290
Ingeniørernes	56.136	65.652	65.772	9.636	120
Magistrenes	38.841	48.195	49.617	10.776	1.422
Akademikernes	60.001	72.479	74.461	14.460	1.982
Kristelig	153.645	161.672	172.369	18.724	10.697
Danske Sundhedsorganisationers	55.640	64.140	76.654	21.014	12.514
Danmarks Læreres Fælles	53.653	78.894	78.767	25.114	-127
Journalistik, Kommunikation og Sprog		19.392	19.709		317
Danske Lønmodtagers		35.394	47.316		11.922
I alt	2.375.351	2.296.137	2.264.421	-144.754	-31.716

Kilde: Arbejdsdirektoratet

62 Se note 28 samt note 35 og 39. I sammentællingen (i alt) for 2000 indgår medlemstallet for Erhvervsproglig A-kasse og Journalisternes A-kasse.

Bilag 8

Oversigt over udviklingen i antallet af afdelinger⁶³

A-kasse	Afdelinger 2000	Afdelinger 2005	Afdelinger 2006	Udviklingen i afdelinger 2005 - 2006	Udviklingen i afdelinger 2000 - 2006
Faglig Fælles	390	140	133	-7	-257
FOA - Fag og Arbejde	72	48	42	-6	-30
HK/Danmarks	55	55	26	-29	-29
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes	51	26	26	0	-25
Kristelig	55	31	31	0	-24
Malerfagets og Maritim	24	13	13	0	-11
ASE	17	12	7	-5	-10
Funktionærernes og Servicefagernes	31	30	23	-7	-8
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles	12	9	5	-4	-7
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdæk.	17	16	11	-5	-6
Metalarbejdernes	10	7	7	0	-3
Socialpædagogernes Landsdækkende	13	13	11	-2	-2
El-Fagets	15	13	13	0	-2
Blik og Rørarbejdernes	11	11	10	-1	-1
STA	5	4	4	0	-1
Frie Funktionærers	4	4	3	-1	-1
DANA	14	12	13	1	-1
Træ-Industri-Byg's	33	32	32	0	-1
Ledernes	1	1	1	0	0
Teknikernes	10	10	10	0	0
Danske Sundhedsorganisationers	1	1	1	0	0
Business Danmarks	1	1	1	0	0
Ingeniørernes	5	5	5	0	0
Magistrenes	4	4	4	0	0
Akademikernes	4	4	4	0	0
CA	2	2	2	0	0
IT-fagets og Merkonomernes	3	3	3	0	0
Danmarks Læreres Fælles	5	6	6	0	1
Journalistik, Kommunikation og Sprog	Ikke oprettet	2	2	0	Ikke oprettet
Danske Lønmodtageres	Ikke oprettet	5	7	2	Ikke oprettet
I alt	867	543	456	-64	-418

Kilde: Arbejdsdirektoratet

63 I sammentællingen (i alt) for 2000 indgår Hovedafdelingen for Erhvervsproglig A-kasse og hovedafdelingen for Journalisternes A-kasse, i alt 2 afdelinger. I alt for 2005 er opgjort inkl. 10 afdelinger for Pædagogmedhjælpernes A-kasse (PMF-A) og 13 afdelinger for Restaitionsbranchens A-kasse(RB-A). A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog (A-JKS)og Danske Lønmodtageres A-kasse (DLA) indgår ikke i opgørelser af afdelinger for 2000, da a-kasserne er oprettet senere. Se i øvrigt note 28 samt note 35, 39 og 41.

Bilag 9

Oversigt over udviklingen i årsværk⁶⁴

	Årsværk 2000	Årsværk 2005	Årsværk 2006	Udviklingen i årsværk 2000 - 2006	Udviklingen i årsværk 2005 - 2006
A-kasse					
Faglig Fælles	1.407	1.094	856	-551	-238
HK/Danmarks	789	684	580	-209	-103
FOA - Fag og Arbejde	557	483	458	-99	-25
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles	278	231	198	-80	-33
Kristelig	486	453	453	-33	0
Metalarbejdernes	135	115	105	-30	-10
Træ-Industri-Byg's	161	135	138	-23	3
El-Fagets	69	50	50	-19	0
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes	107	115	89	-18	-26
Teknikernes	67	57	55	-12	-2
Frie Funktionærers	53	48	43	-10	-5
Business Danmark	45	39	38	-7	-1
IT-fagets og Merkonomernes	33	27	28	-5	1
Funktionærernes og Servicefagernes	71	69	67	-4	-2
Malerfagets og Maritim	30	28	28	-2	0
Blik og Rørarbejdernes	23	30	27	4	-3
Ledernes	74	85	78	5	-7
STA	39	39	45	6	6
CA	36	40	44	8	5
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækk.	70	70	80	10	11
Socialpædagogernes Landsdækkende	49	59	60	10	1
DANA	68	77	84	16	7
Danske Sundhedsorganisationers	52	65	70	19	5
Ingeniørernes	58	80	82	24	2
Magistrenes	58	85	84	26	-1
Akademikerne	74	92	102	28	10
ASE	170	207	199	29	-8
Danmarks Læreres Fælles	46	88	88	42	0
Journalistik, Kommunikation og Sprog	Ikke oprettet	35	35		0
Danske Lønmodtageres	Ikke oprettet	82	108		26
I alt	5163	4761	4373		

Kilde: Arbejdsdirektoratet

⁶⁴ Se note 28 samt note 35 og 39. Bemærk, at sammentællingen for 2005 (i alt) er reguleret med et ændret antal årsværk for Arbejdsledigheds-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog.

Bilag 10 Transaktionsoversigt

	2004		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.					
	2004	2005	2006	2006 i pct.	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	
Udbetaling af ydelser	94.867	94.704	82.798	-13	40.556	39.363	34.750	-12	288.889	280.998	245.057	-14	288.889	280.998	245.057	-14	288.889	280.998	245.057	-14	288.889	280.998	245.057	-14
Øvrige handlinger	21.469	22.985	23.328	1	6.408	7.699	7.961	3	53.264	60.370	63.616	5	53.264	60.370	63.616	5	53.264	60.370	63.616	5	53.264	60.370	63.616	5
I alt	116.336	117.689	106.126	-10	46.964	47.062	42.711	-9	352.153	341.368	308.673	-10	352.153	341.368	308.673	-10	352.153	341.368	308.673	-10	352.153	341.368	308.673	-10
Vægtede udbetalinger/handlinger	847.857	874.659	828.154	-5	297.220	326.033	321.407	-1	1.728.246	1.633.445	1.762.627	-4	1.728.246	1.633.445	1.762.627	-4	1.728.246	1.633.445	1.762.627	-4	1.728.246	1.633.445	1.762.627	-4

	2004		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.					
	2004	2005	2006	2006 i pct.	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	
Udbetaling af ydelser	23.892	18.216	12.689	-30	89.407	95.577	88.009	-8	55.709	50.756	41.555	-18	55.709	50.756	41.555	-18	55.709	50.756	41.555	-18	55.709	50.756	41.555	-18
Øvrige handlinger	5.955	6.081	5.977	-2	24.409	22.849	22.561	-1	19.574	18.740	16.484	-12	19.574	18.740	16.484	-12	19.574	18.740	16.484	-12	19.574	18.740	16.484	-12
I alt	29.837	24.297	18.666	-23	113.816	118.426	110.570	-7	75.283	69.496	58.043	-16	75.283	69.496	58.043	-16	75.283	69.496	58.043	-16	75.283	69.496	58.043	-16
Vægtede udbetalinger/handlinger	183.079	176.699	155.219	-12	938.246	863.562	805.197	-7	454.036	425.471	360.982	-15	454.036	425.471	360.982	-15	454.036	425.471	360.982	-15	454.036	425.471	360.982	-15

	2004		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.					
	2004	2005	2006	2006 i pct.	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	
Udbetaling af ydelser	37.884	34.480	27.916	-19	85.462	73.646	58.287	-21	27.500	36.369	42.423	17	27.500	36.369	42.423	17	27.500	36.369	42.423	17	27.500	36.369	42.423	17
Øvrige handlinger	9.075	9.558	7.995	-16	17.969	18.605	16.943	-9	21.700	28.028	36.639	31	21.700	28.028	36.639	31	21.700	28.028	36.639	31	21.700	28.028	36.639	31
I alt	46.959	44.038	35.911	-18	103.431	92.251	75.130	-19	49.200	64.397	79.064	23	49.200	64.397	79.064	23	49.200	64.397	79.064	23	49.200	64.397	79.064	23
Vægtede udbetalinger/handlinger	371.355	386.307	299.871	-22	512.373	491.355	414.597	-16	438.467	571.328	700.440	23	438.467	571.328	700.440	23	438.467	571.328	700.440	23	438.467	571.328	700.440	23

	2004		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.					
	2004	2005	2006	2006 i pct.	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	
Udbetaling af ydelser	119.263	137.446	129.640	-6	59.056	64.921	57.625	-11	61.910	48.073	33.514	-30	61.910	48.073	33.514	-30	61.910	48.073	33.514	-30	61.910	48.073	33.514	-30
Øvrige handlinger	41.826	27.811	27.206	-2	18.037	14.505	26.180	80	18.809	17.759	15.411	-13	18.809	17.759	15.411	-13	18.809	17.759	15.411	-13	18.809	17.759	15.411	-13
I alt	161.089	165.257	156.846	-5	77.093	79.426	83.805	6	80.719	65.832	48.925	-28	80.719	65.832	48.925	-28	80.719	65.832	48.925	-28	80.719	65.832	48.925	-28
Vægtede udbetalinger/handlinger	1.083.423	1.116.145	1.079.703	-3	4.433.520	4.993.046	5.311.134	6	4.783.965	4.288.671	2.931.351	-32	4.783.965	4.288.671	2.931.351	-32	4.783.965	4.288.671	2.931.351	-32	4.783.965	4.288.671	2.931.351	-32

	2004		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.		2004		Udvikl. 2004-2006 i pct.		2005		Udvikl. 2005-2006 i pct.					
	2004	2005	2006	2006 i pct.	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	2004	2005	2006	2006 i pct.	
Udbetaling af ydelser	59.798	54.607	45.606	-16	603.119	593.625	538.245	-9	62.701	59.418	49.133	-17	62.701	59.418	49.133	-17	62.701	59.418	49.133	-17	62.701	59.418	49.133	-17
Øvrige handlinger	13.484	13.868	12.849	-7	148.293	210.244	172.544	-18	17.989	19.802	17.989	-8	17.989	19.802	17.989	-8	17.989	19.802	17.989	-8	17.989	19.802	17.989	-8
I alt	73.282	68.475	58.455	-15	751.412	803.869	710.789	-12	80.690	78.920	67.124	-15	80.690	78.920	67.124	-15	80.690	78.920	67.124	-15	80.690	78.920	67.124	-15
Vægtede udbetalinger/handlinger	391.624	390.431	350.045	-10	3.960.437	4.134.519	3.657.296	-12	483.567	480.298	422.640	-12	483.567	480.298	422.640	-12	483.567	480.298	422.640	-12	483.567	480.298	422.640	-12

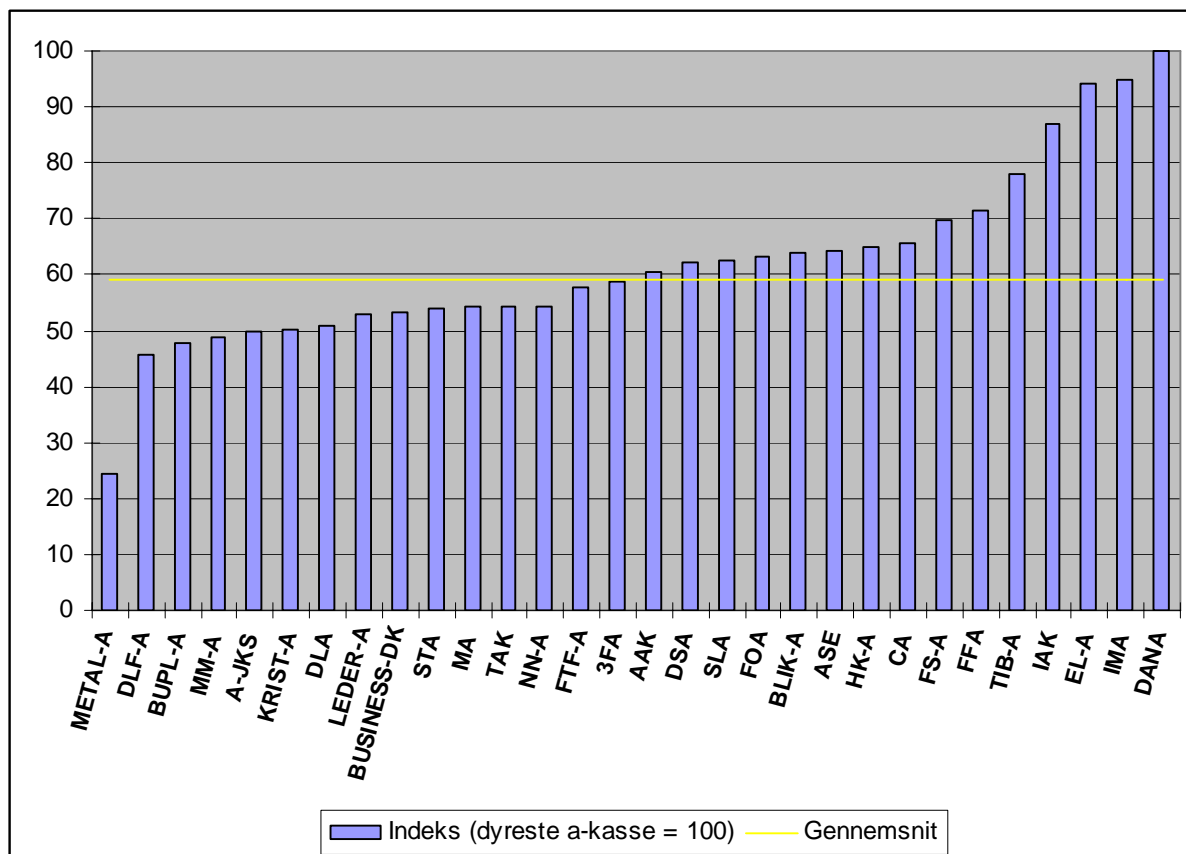
Bilag 11

Øvrige nøgletal for a-kassernes produktivitet og effektivitet

1. Lønudgift pr. vægтет transaktion i 2006

I figur 1 er den enkelte a-kasses vægtede transaktioner alene sat i forhold til lønudgifterne.

Figur 1. Lønudgift pr. vægтет transaktion i 2006 (ekskl. arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter).⁶⁵ Opdelt på a-kasser



Kilde: Beskæftigelsesministeriets Arbejdsmarkedsregistre, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber og opgørelser over afholdte fællesudgifter 2005 og 2006 samt Arbejdsdirektoratets beregninger

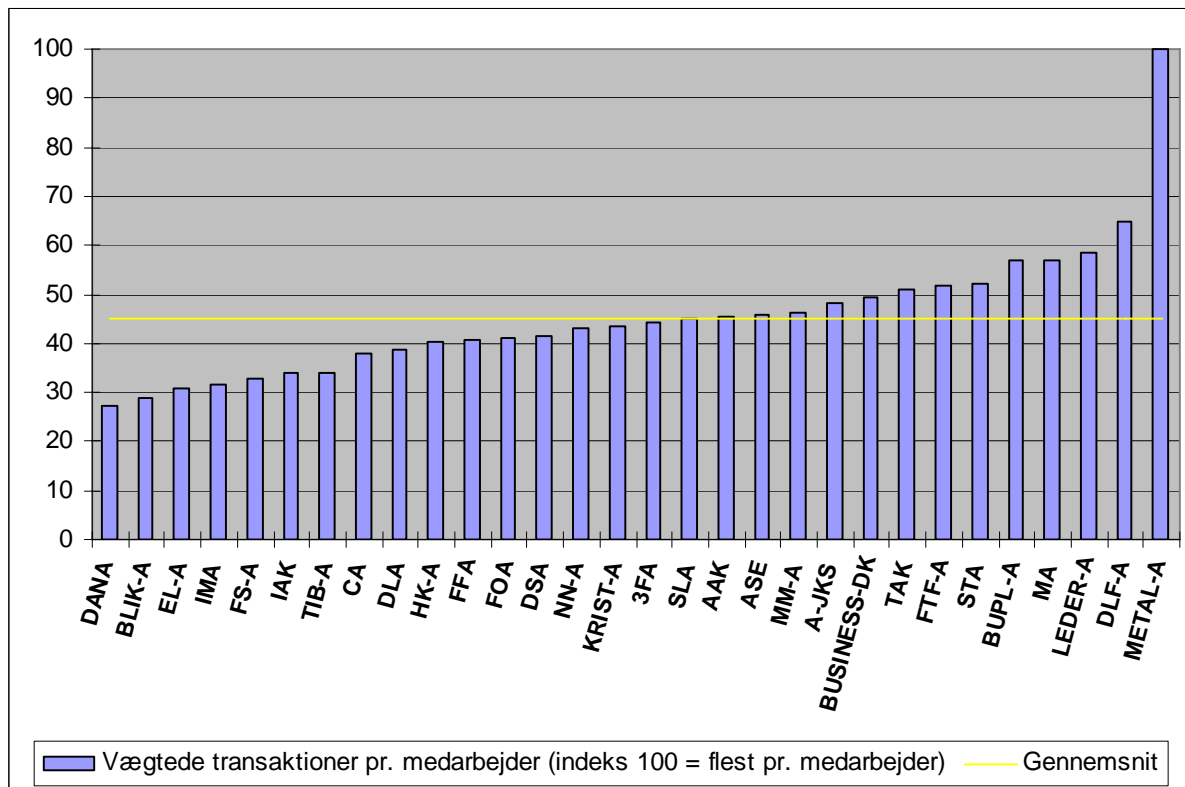
Billedet ved denne sammenligning er stort set det samme, som når beregningen foretages med udgangspunkt i a-kassernes samlede administrationsudgifter, jf. figur 5.5 i rapportens afsnit 5.3.1.

Enkelte a-kasser flytter sig dog mere end nogle få pladser. Det drejer sig om Business Danmark og Fag og Arbejdes A-kasse, der groft sagt bytter placeringer, og Metalarbejdernes A-kasse.

2. Vægtede transaktioner pr. medarbejder i 2006

I figur 2 er den enkelte a-kasses vægtede transaktioner sat i forhold til antallet af medarbejdere.

⁶⁵ A-kasser, der har outsourcet alle eller dele af støttefunktionerne, stilles alt andet lige bedre end a-kasser, der udfører støttefunktionerne med eget personale, i sammenligninger med udgangspunkt i lønudgifter og årsværk. Man skal endvidere bemærke, at a-kassernes årsværkstal er bruttotal, dvs. inkl. medarbejdere på barsel, medarbejdere ansat med løntilskud eller i fleksjob, fritstillede mv. Sammenligningerne giver dog under alle omstændigheder et fingerpeg om niveauet i de enkelte a-kasser, ligesom sammenligninger over tid også er relevante i forhold til de enkelte a-kasser.

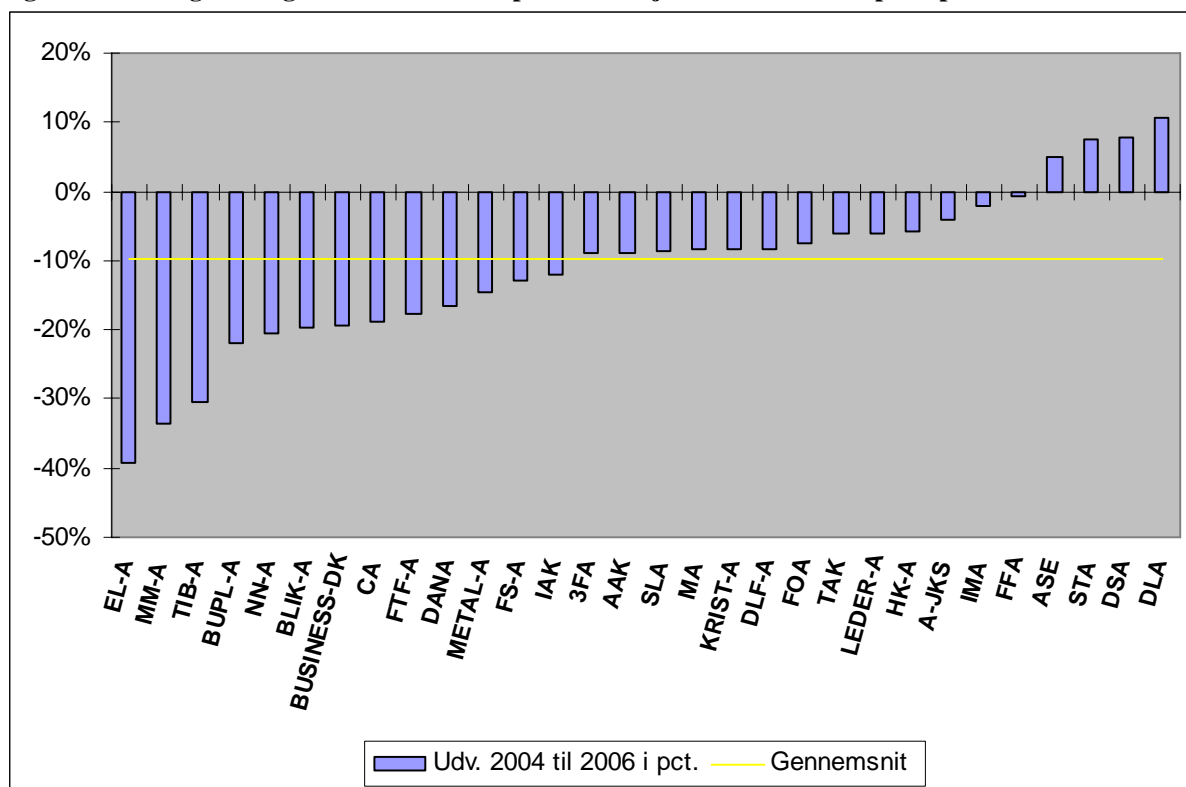
Figur 2 Vægtede transaktioner pr. medarbejder i 2006.⁶⁶ Opdelt på a-kasser

Kilde: Beskæftigelsesministeriets arbejdsmarkedsregistre, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber for 2006 og Arbejdsdirektoratets beregninger

I tallet for Metalarbejdernes A-kasse indgår et antal arbejdserklæringer, der modsvarer de ledighedserklæringer, som en del andre a-kasser udfylder, uanset om der skal foretages en ny beregning af dagpengesatsen eller ej. A-kasser, der udarbejder arbejds- eller ledighedserklæringer, uden at medlemmet skal have beregnet ny dagpengesats, stilles alt andet lige bedre i analysen end a-kasser, der ikke gør.

⁶⁶ Se note 65.

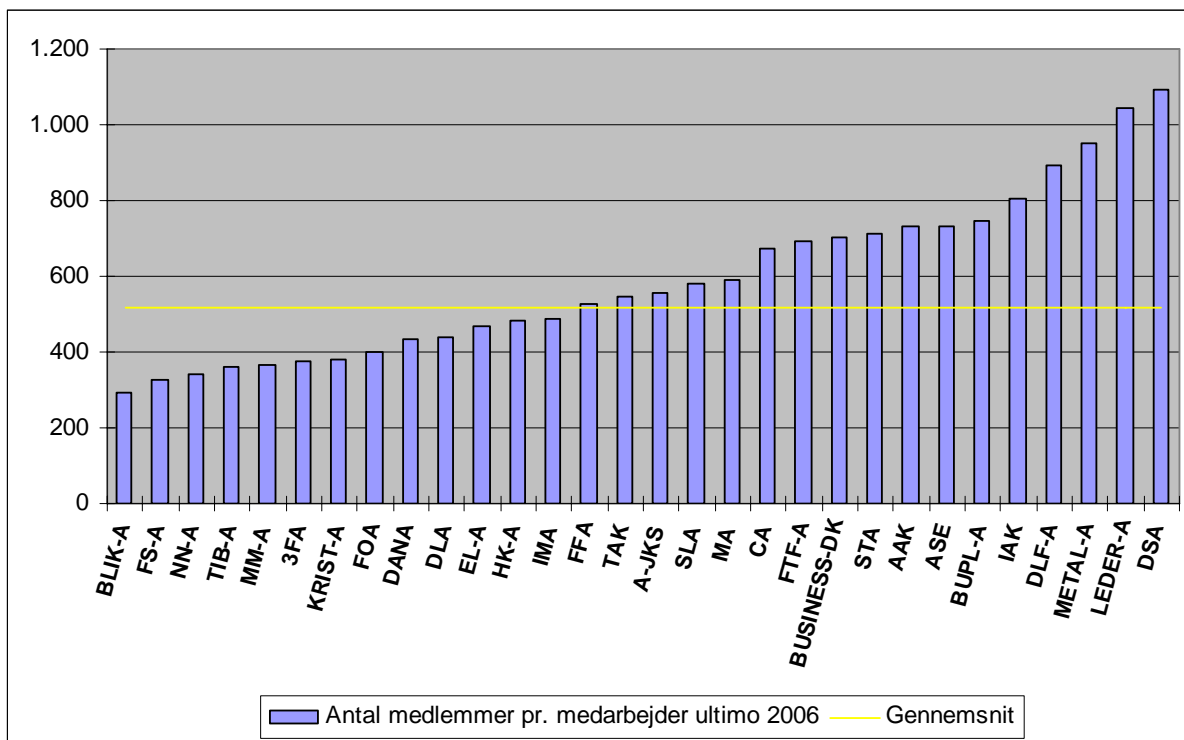
Figur 3 Udviklingen i vægtede transaktioner pr. medarbejder 2004 – 2006. Opdelt på a-kasser



Kilde: Beskæftigelsesministeriets arbejdsmarkedsregistre, Undervisningsministeriet, a-kassernes regnskaber for 2003 og 2006 og Arbejdsdirektoratets beregninger

3. Medlemmer pr. medarbejder

I figur 4 er antallet af medlemmer sat i forhold til antallet af medarbejdere i 2006.

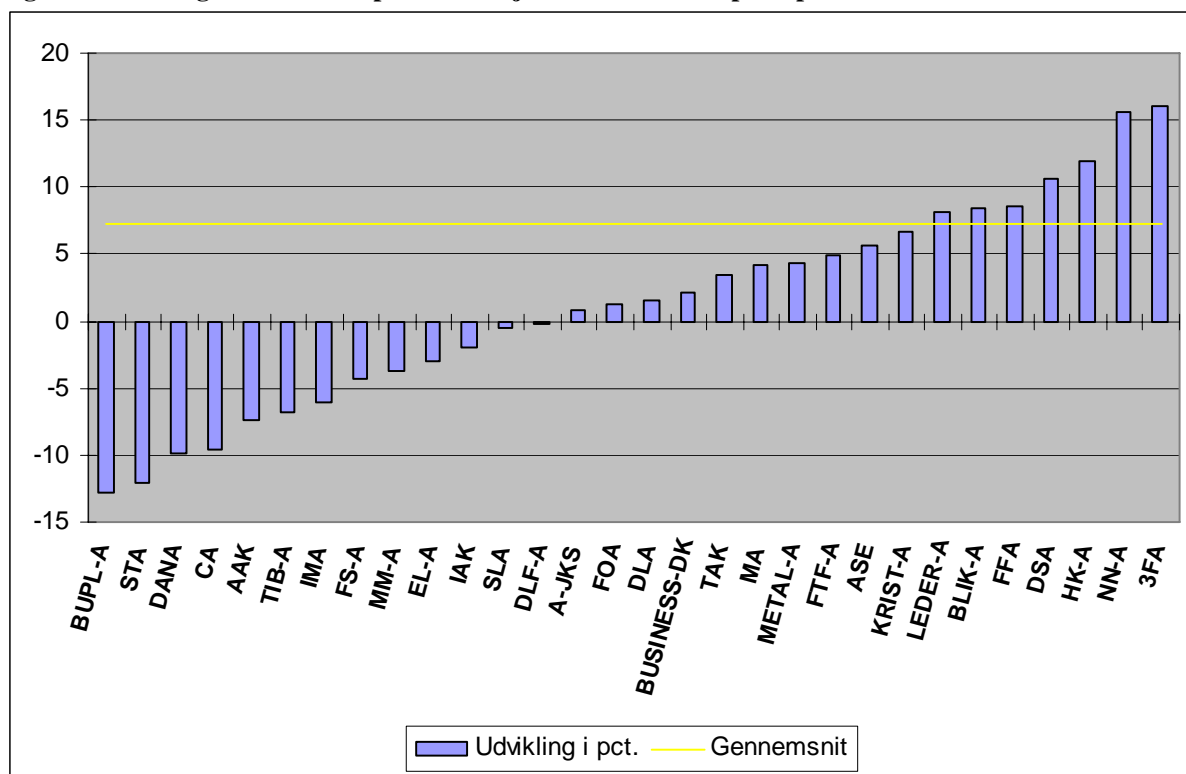
Figur 4. Medlemmer pr. medarbejder i 2006.⁶⁷ Opdelt på a-kasser

Kilde: Arbejdsdirektoratets beregninger på baggrund af a-kassernes månedlige afregning af medlemsbidrag til staten og a-kassernes årsregnskaber 2006

I figur 5 er vist udviklingen fra 2000 til 2006 i medlemmer pr. medarbejder i de enkelte a-kasser.

⁶⁷ Se note 65.

Figur 5. Udvikling i medlemmer pr. medarbejder 2000 - 2006. Opdelt på a-kasser



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

Positiv = flere medlemmer pr. medarbejder

Negativ = færre medlemmer pr. medarbejder

Danske Lønmodtageres A-kasse (DLA) og A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog (A-JKS) indgår med tal for udviklingen fra 2003 til 2006