



Folketingets Arbejdsmarkedsudvalg
Christiansborg
1240 København K

Beskæftigelsesministeren
Ved Stranden 8
1061 København K

MODTAGET

30 NOV. 2009

Den Centrale Indlevering

T 72 20 50 01
E bm@bm.dk
www.bm.dk

CVR 10172748
EAN 5798000398566

Hermed oversendes Arbejdsdirektoratets rapport "Benchmarking af arbejdsløshedskasserne 2009".

J.nr. 09-440-0001

I tilknytning til benchmarkingrapporten er der udarbejdet 2 selvstændige rapporter: "Benchmark af medlemstilfredsheden i a-kasserne" med tabelrapport samt "Holdningsundersøgelse om begrundelser for ikke at være medlem af en a-kasse".

Alle tre rapporter sendes i 40 eksemplarer.

Venlig hilsen

Inger Støjberg

Benchmarking af arbejdsløshedskasserne 2009

ISBN 978-87-91674-33-4

Arbejdsdirektoratet November 2009



Forord

Med *Benchmarking af a-kasserne 2009* offentliggør Arbejdsdirektoratet for niende gang en omfattende gennemgang og sammenligning af a-kassernes indsats og resultater.

Siden sidste års rapport er konjunkturerne for alvor vendt. Ledigheden nåede i sommeren 2008 sit laveste niveau. Men siden efteråret 2008 er ledigheden steget, og i særlig grad inden for byggebranchen og den øvrige private sektor. Mange a-kasser står nu over for en stor opgave med at hjælpe medlemmerne i arbejde eventuelt inden for de offentlige områder, der mangler arbejdskraft. Og opmærksomheden skal bl.a. særligt rettes mod de unge, der er i risiko for at blive ekstra hårdt ramt af krisen.

A-kasserne på det offentlige område har fortsat en lav ledighed, og den primære opgave er her fortsat at imødekomme de offentlige arbejdsgiveres efterspørgsel efter arbejdskraft.

Den stigende ledighed giver særlige udfordringer i de a-kasser, der kun i begrænset omfang har effektiviseret medlemsservicen ved at digitalisere og øge selvbetjeningen. Direktoratets analyser viser, at medlemmerne i nogle af de a-kasser, hvor ledigheden er steget mest, kun i begrænset omfang anvender mulighederne for selvbetjening. Disse a-kasser er i dag dårligere rustet til at håndtere presset som følge af krisen, end de a-kasser, hvor man målrettet har arbejdet på at få medlemmerne til at tage selvbetjeningsmulighederne til sig.

Den beskedne selvbetjening i nogle a-kasser betyder desuden, at disse a-kasser ikke får fuld valuta for deres it-kroner.

A-kasserne har forbedret kvaliteten af deres sagsbehandling på flere områder siden 2000, det gælder bl.a. sagsbehandlingstiden i klagesager. A-kassernes administration af rådighedsreglerne i perioden fra april 2007 til september 2008 har imidlertid ikke været tilfredsstillende. Direktoratet gennemfører nu et nyt tilsyn for at få et indtryk af administrationen, efter at der i februar 2009 blev udsendt nye retningslinjer.

En undersøgelse i tilknytning til benchmarkingen viser, at a-kasserne generelt har tilfredse medlemmer. Men alligevel kommer tilgangen af nye medlemmer ikke af sig selv. De tidligere års medlemstilbagegang er vendt på grund af krisen, men der er foreløbig tale om en meget beskednen fremgang i 2009.

Dette kan bl.a. hænge sammen med, at mange af de beskæftigede, der har fravalgt a-kasserne, fortsat vurderer, at de sidder sikkert i jobbet, og selv kan finde et job ved ledighed. En Rambøll-undersøgelse i benchmarking-regi har nemlig vist, at mange ikke-medlemmer har foretaget en risikovurdering og er meget bevidste om fravalget af en a-kasse. De to nævnte undersøgelser er publiceret separat.

Jeg håber, at a-kasserne vil bruge de nye analyser i arbejdet med at optimere servicen og indsatsen for at få ledige medlemmer hurtigt i arbejde.

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

Jesper Hartvig Pedersen
Direktør
November 2009

Indholdsfortegnelse

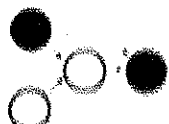
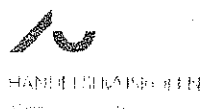
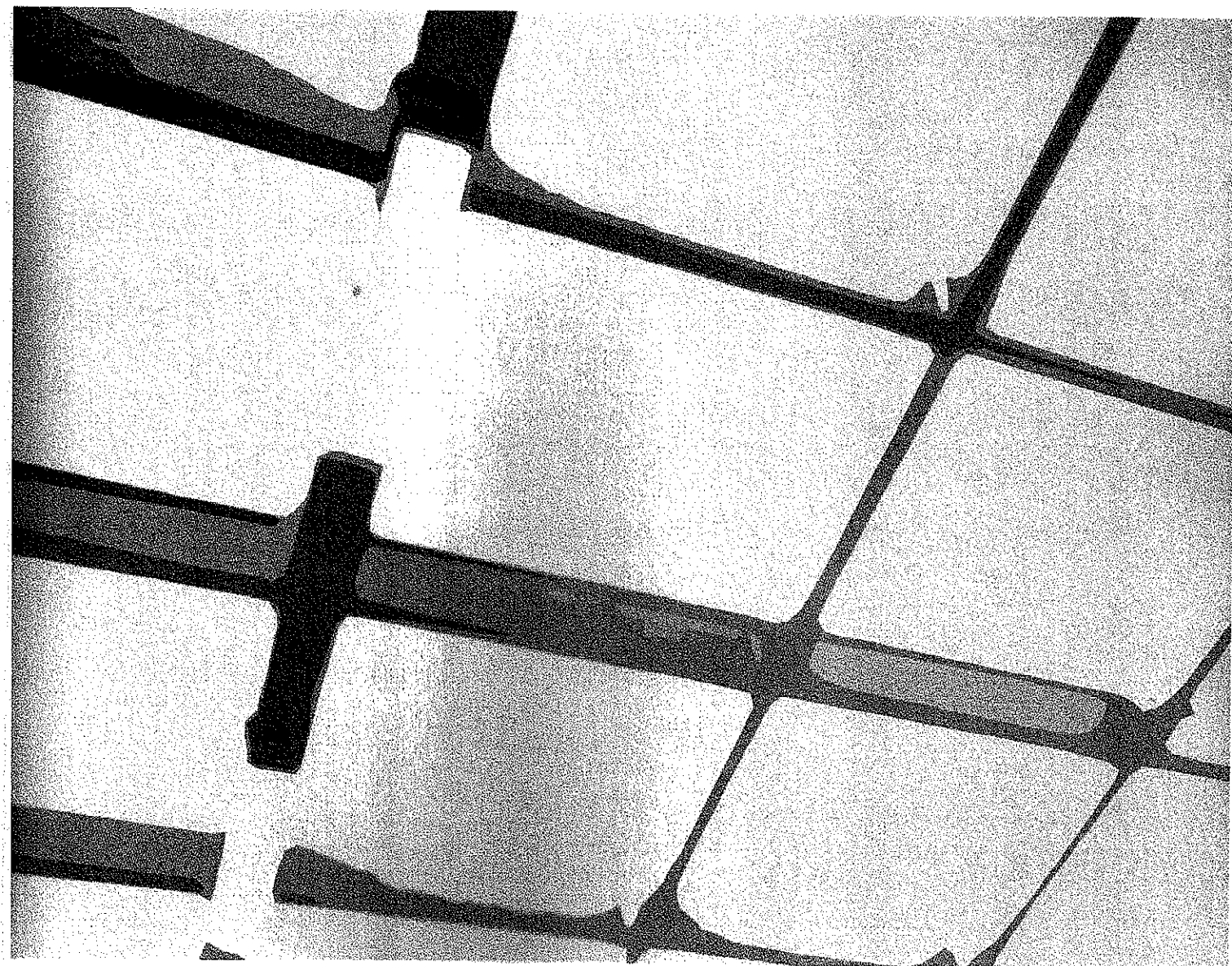
FORORD.....	1
OVERSIGT OVER A-KASSERNE	4
RAPPORTENS HOVEDKONKLUSIONER.....	5
HOVEDTALSOVERSIGT	12
1 FORMÅL OG INDHOLD.....	13
1.1 RAPPORTENS INDHOLD	13
2 LEDIGHEDSUDVIKLINGEN I A-KASSERNE	15
2.1 INDLEDNING	15
2.2 LEDIGHEDSUDVIKLINGEN I A-KASSERNE	16
2.2.1 Ledigheden blandt alle dagpengeforsikrede	17
2.2.2 Ledigheden blandt de unge under 30 år	20
2.2.3 Udviklingen i arbejdskraftreserven.....	22
2.2.4 Ledige med mere end 80 pct. bruttoledighed inden for et år	25
2.2.5 Oversigt over ledighedsudviklingen i a-kasserne.....	28
3 UDVIKLINGEN I A-KASSERNES SAMTALER MED LEDIGE MEDLEMMER.....	30
3.1 UDVIKLINGEN I CV- OG RÅDIGHEDSSAMTALER	30
3.2 PÅLAGT JOBSØGNING I FORBINDELSE MED CV- OG RÅDIGHEDSSAMTALER	34
3.3 PÅLAGT JOBSØGNING OG HENVISNINGER TIL JOB UDEN FOR CV- OG RÅDIGHEDSSAMTALER.....	38
3.4 SANKTIONER I FORBINDELSE MED RÅDIGHEDSSAMTALER	39
3.5 DIREKTORATETS OPFØLGNING PÅ BENCHMARKINGEN AF A-KASSERNES BESKÆFTIGELSESIKTS	42
4 A-KASSERNES DIGITALISERING AF MEDLEMSTILBUD	44
4.1 HVORFOR FOKUS PÅ A-KASSERNES DIGITALISERING AF MEDLEMSTILBUD?	45
4.2 RAMMERNE FOR UDVIKLINGEN AF IT-LØSNINGER I A-KASSERNE	45
4.3 A-KASSERNES FORSKELLIGE IT-SYSTEMER	46
4.3.1 A-kassernes digitale service.....	47
4.3.2 Medlemmernes muligheder for digital selvbetjening	48
4.4 MEDLEMMERNES UDNYTTELSE AF DE DIGITALE TILBUD	51
4.4.1 Udnyttelsesgraden i de enkelte a-kasser	53
4.5 FULDAUTOMATISEREDE TILBUD	55
4.5.1 Besparelspotentialet ved yderligere automatisering.....	56
4.6 A-KASSERNES VURDERING AF FORDELENE VED DIGITALE LØSNINGER	57
4.7 A-KASSERNES INITIATIVER FOR AT ØGE DIGITALISERINGSGRADEN	57
4.8 A-KASSERNES VURDERING AF BARRIERER FOR YDERLIGERE DIGITALISERING ...	59
5 A-KASSERNES IT-UDGIFTER	61
5.1 INDLEDNING	61
5.2 UDVIKLINGEN I A-KASSERNES SAMLEDE IT-UDGIFTER	62
5.3 SAMMENLIGNING AF IT-OMKOSTNINGERNE I DE ENKELTE A-KASSER	62
5.4 BETYDNINGEN AF IT-FÆLLESSKABER MED FAGLIGE ORGANISATIONER	65
5.4.1 Besparelspotentiale i a-kasserne med de højeste it-omkostninger?.....	66
6 KVALITETEN I A-KASSERNES SAGSBEHANDLING	68
6.1 INDLEDNING	69
6.2 UDVIKLINGEN I KVALITETEN AF A-KASSERNES SAGSBEHANDLING	69
6.3 SAMMENLIGNING AF A-KASSERNES KVALITET I SAGSBEHANDLINGEN I 2008	71
6.4 A-KASSERNES ADMINISTRATION AF REGLERNE OM RÅDIGHEDSVURDERINGER .	73

7	A-KASSERNES MEDLEMMER	77
7.1	FAKTORER AF BETYDNING FOR MEDLEMSUDVIKLINGEN	77
7.2	UDVIKLINGEN I A-KASSERNES SAMLEDE MEDLEMSTAL MV.....	78
7.3	UDVIKLINGEN I FORSIKRINGSGRADER.....	79
7.4	UDVIKLINGEN I A-KASSERNES MEDLEMSTAL FORDELT PÅ HOVEDORGANISATIONER.....	80
7.4.1	<i>Medlemsudviklingen på a-kasseniveau</i>	81
7.4.2	<i>Udviklingen i antal dagpengeforsikrede i 2009</i>	83
7.5	MEDLEMSFLOWET I A-KASSERNE.....	84
7.5.1	<i>Medlemsbevægelserne mellem a-kasserne</i>	84
7.5.2	<i>Nye medlemmer i a-kasserne og udmeldte medlemmer</i>	86
7.5.3	<i>Indmeldelser fordelt på a-kasser og hovedorganisationer i 2008</i>	88
8	A-KASSERNES UDBETALINGER	90
8.1	UDVIKLINGEN PÅ DE ENKELTE YDELSERARTER	90
9	A-KASSERNES TRANSAKTIONER	93
9.1	HVORFOR FOKUS PÅ A-KASSERNES TRANSAKTIONER?	93
9.1.1	<i>Udviklingen i den administrative belastning i a-kasserne</i>	94
9.1.2	<i>Sammenstilling af udviklingen i den administrative belastning og i administrationsudgifterne</i>	95
9.2	SAMMENLIGNING AF A-KASSERNES TRANSAKTIONER	97
9.3	ANALYSE AF A-KASSERNES TRANSAKTIONSOMKOSTNINGER OG ADMINISTRATIONSUDGIFTER I 2008	97
9.4	TRANSAKTIONER PR. MEDARBEJDER	101
10	A-KASSERNES ADMINISTRATIONSUDGIFTER	103
10.1	UDVIKLINGEN I A-KASSERNES SAMLEDE UDGIFTER TIL ADMINISTRATION	103
10.1.1	<i>Hvad siger a-kassernes administrationsbidrag om administrationsudgifterne i 2009</i>	104
10.2	A-KASSERNES SAMLEDE ADMINISTRATIONSUDGIFTER FORDELT PÅ HOVEDPOSTER	105
10.3	SAMMENLIGNING AF ADMINISTRATIONSUDGIFTEN PR. MEDLEM	107
11	SAMMENLIGNING AF A-KASSERNES ADMINISTRATIONS-BIDRAG ..	109
11.1	PRISEN FOR MEDLEMSKAB AF EN A-KASSE I 2009.....	109
11.2	UDVIKLINGEN I DE ENKELTE A-KASSERS ADMINISTRATIONS-BIDRAG.....	112
12	METODE	116
12.1	GENERELT OM METODERNE.....	116
12.2	METODE VEDRØRENDE TRANSAKTIONSANALYSEN (AFSNIT 9).....	116
	TABEL- OG FIGUROVERSIGT	120
	BILAGSOVERSIGT	123

Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009

November 2009

Rapport for a-kasserne samlet



Indhold

Indhold	Introduktion Information om undersøgelsen og resultatforklaring	4
	Tilfredshed og Loyaltitet Vurderinger og sammenligninger	13
	Hvordan skaber man større Tilfredshed? Vurdering af indsatsområder, effekten på Tilfredshed, overordnet prioriteringskort	23
	Specifikke spørgsmål under hvert område Omdømme, Forventninger, Ydelser, Betjening, Udbytte	27
	Tema/ Baggrundsresultater	49
	Resultater i tabelform	61
	Appendiks	65

Forord

I denne rapport gengives resultaterne fra "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009".

Formålet med "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009" er at få medlemmernes vurdering af, hvor tilfredse de er med deres a-kasse. Rapporten er med til at give den enkelte a-kasse et bedre grundlag for at identificere de indsatsområder, som skal inddrages i det løbende arbejde med at skabe forbedringer for medlemmerne.

Resultaterne er baseret på et gennemtestet modelapparat, der med mindre variationer, bliver anvendt over det meste af kloden til måling af kunde- og brugertilfredshed. Resultaterne for medlemstilfredsheden er dermed sammenlignelige med internationale tilfredshedsmålinger indenfor f. eks. den finansielle sektor.

I rapporten finder man følgende resultater, som hver især giver forskellige svar:

- Årets samlede resultat. Hvad er status?
- Sammenligning med andre resultater. Hvordan adskiller de enkelte a-kasser sig fra gennemsnittet?

God læselyst!

Professor Jacob Eskildsen

Professor Kai Kristensen

Rapporten er udarbejdet af: **Ennova A/S**
© Ennova A/S. Alle rettigheder til metoder og grafisk formidling
forbeholdes.

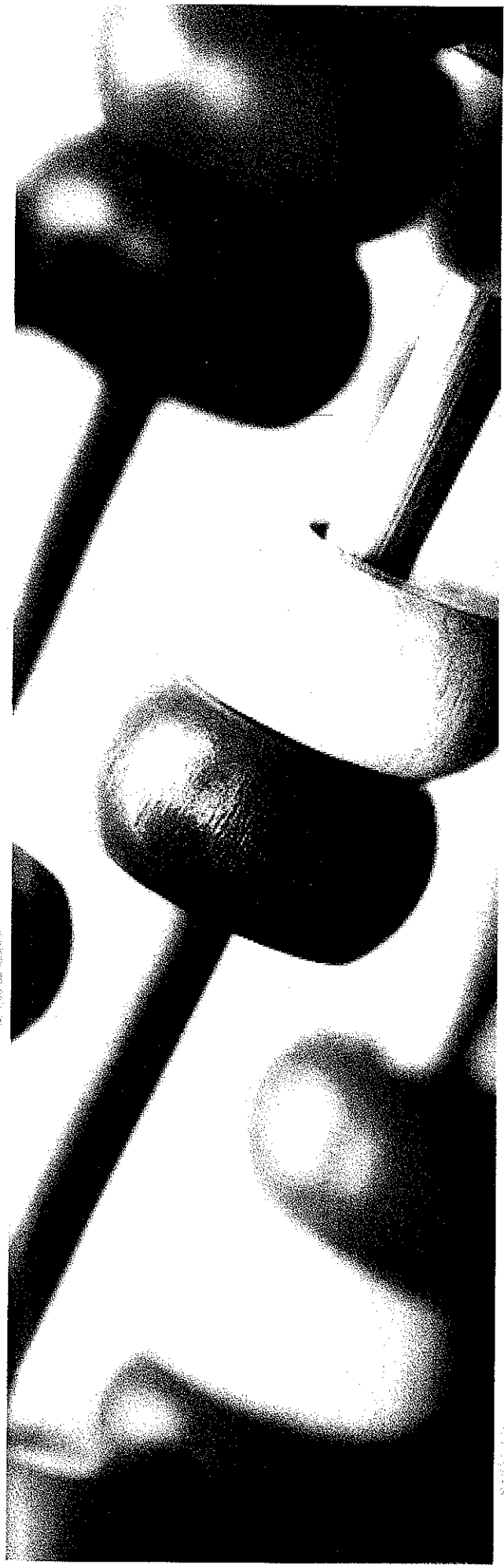
Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009

Tabelrapport

Indholdsfortegnelse

Metodiske bemærkninger	1
Indeksring	9
Tabel 1. Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse?	10
Tabel 2. En troværdig og pålidelig a-kasse?	11
Tabel 3. En professionel og kompetent a-kasse?	12
Tabel 4. En a-kasse med konkurrencedygtig pris?	13
Tabel 5. A-kassen som helhed?	14
Tabel 6. At have mulighed for selvbetjening via hjemmesiden fx at kunne ansøge om ydelser fra a-kassen?	15
Tabel 7. At have mulighed for at søge informationer fra a-kassen om fx regler, muligheder og tilbud?	16
Tabel 8. At kunne komme i kontakt med en af a-kassens medarbejdere telefonisk?	17
Tabel 9. At have mulighed for at få et personligt møde hos a-kassen?	18
Tabel 10. At have mulighed for at få individuel jobrådgivning, når du er ledig?	19
Tabel 11. At din a-kasse kender dit fag og dit arbejdsmarked?	20
Tabel 12. Hvor høje er dine samlede forventninger til din a-kasse?	21
Tabel 13. Breve og informationsmateriale fra a-kassen er let at forstå	22
Tabel 14. A-kassens udbetalinger er uden fejl	23
Tabel 15. Pengene fra a-kassen kommer til tiden	24
Tabel 16. A-kassens sagsbehandlingstid er tilfredsstillende	25
Tabel 17. Min a-kasse tilbyder mig god service og information via hjemmesiden	26
Tabel 18. Jeg har gode muligheder for selvbetjening via hjemmesiden, fx at indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk	27
Tabel 19. Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig	28
Tabel 20. Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning	29
Tabel 21. Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning	30
Tabel 22. Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job	31
Tabel 23. Min a-kasse kender mit fag og mit arbejdsmarked	32
Tabel 24. Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet	33
Tabel 25. Jeg oplever a-kassens markedsføring som troværdig	34
Tabel 26. Min a-kasse giver mig alt i alt god service	35
Tabel 27. Min a-kasses åbningstider er tilfredsstillende	36
Tabel 28. Det er let at komme igennem på telefonen	37
Tabel 29. Min a-kasse er let at kommunikere med via mail	38
Tabel 30. A-kassens kontorer ligger passende placeret	39
Tabel 31. A-kassens medarbejdere ved nok om det, de rådgiver om	40

Tabel 32. A-kassens medarbejdere er gode til at sætte sig ind i min situation	41
Tabel 33. Lever din a-kasse op til dine forventninger?	42
Tabel 34. Den økonomiske tryghed som din a-kasse tilbyder?	43
Tabel 35. Den rådgivning og vejledning du får hos din a-kasse?	44
Tabel 36. Alle de ydelser/tilbud du får som medlem af din a-kasse?	45
Tabel 37. Føler du, at du har nogen nytte af at være medlem af din a-kasse?	46
Tabel 38. I forhold til andre a-kasser du kender eller har hørt om, hvor attraktiv mener du så, din a-kasse er?	47
Tabel 39. Hvor sandsynligt er det, at du vil skifte a-kasse indenfor det næste år?	48
Tabel 40. Kontingentet er lavere i en anden a-kasse	49
Tabel 41. Det samlede kontingent for a-kasse og fagforening er lavere et andet sted	50
Tabel 42. Servicetilbuddet er bedre i en anden a-kasse	51
Tabel 43. Jeg skifter faggruppe	52
Tabel 44. Jeg får en dårlig behandling i min a-kasse	53
Tabel 45. Andre anbefaler mig en anden a-kasse	54
Tabel 46. Jeg finder en anden a-kasse, der bedre matcher mine holdninger	55
Tabel 47. Hvor sandsynligt er det, at du vil melde dig helt ud af a-kassesystemet indenfor det næste år?	56
Tabel 48. Det er for dyrt at være medlem af en a-kasse	57
Tabel 49. Jeg regner ikke med, at jeg bliver ledig	58
Tabel 50. Jeg kan klare mig for egne midler i arbejdsløshedperioden	59
Tabel 51. Jeg behøver ikke længere at være tilmeldt efterlønsordningen	60
Tabel 52. A-kassen lever ikke op til mine forventninger	61



Holdningsmåling, september 2009

Begrundelser for ikke at være medlem af en a-kasse